

Sage CRM

Sage CRM 2016 R1
Manual del usuario

© Copyright 2015 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

No se podrá copiar, fotocopiar, reproducir, traducir, microfilmear o duplicar de ninguna forma cualquier parte de esta documentación en cualquier soporte sin el consentimiento previo por escrito de Sage Technologies Limited.

El uso del software descrito en la presente y esta documentación está sujeto al Contrato de licencia de usuario final incluido en el paquete de software o aceptado durante el registro en el sistema.

Sage y el logotipo de Sage son marcas registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

Contenido

Capítulo 1: Acerca de esta guía	1-1
Organización de la guía	1-1
Introducción a Sage CRM	1-3
Capítulo 2: Pasos preliminares	2-1
Inicio de sesión	2-1
Modificación de la contraseña	2-1
Restablecimiento de la contraseña	2-1
Cierre de sesión	2-1
Elementos de pantalla básicos	2-2
Pestañas	2-6
Navegación	2-9
Coaching en pantalla	2-12
Ayuda	2-13
Capítulo 3: Búsqueda de información	3-1
Uso de ventanas de búsqueda	3-1
Técnicas de búsqueda básicas	3-2
Uso del cuadro de búsqueda	3-3
Uso de una búsqueda lógica	3-3
Trabajo con búsquedas guardadas	3-6
Trabajo con listas	3-8
Capítulo 4: Adición de información de clientes	4-1
Adición de una nueva empresa	4-1
Errores de validación	4-4
Gestión de zonas	4-4
Actualización de una empresa existente	4-5
Trabajo con relaciones	4-9
Trabajo con notas	4-11
Creación de un equipo de empresa	4-11
Adición de una persona sin vincularla a una empresa	4-11
Reasignación de una persona a una empresa	4-12

Trabajo con duplicados	4-12
Eliminación de registros de empresas o personas	4-15
Capítulo 5: Citas y tareas	5-1
Creación de una tarea	5-1
Creación de una cita	5-1
Planificación de la devolución de una llamada	5-2
Campos e iconos de comunicación	5-2
Planificación de comunicaciones sin vincular	5-9
Planificación de una cita o tarea rápidas	5-9
Cambio del estado de una comunicación	5-9
Búsqueda de una comunicación	5-10
Adición de archivos adjuntos a tareas	5-10
Reasignación de una tarea existente a un compañero	5-10
Planificación de una tarea para un compañero	5-10
Consulta del calendario de un compañero	5-11
Navegación por el calendario	5-11
Planificador de reuniones	5-15
Revisión del historial de contactos	5-16
Invitación de asistentes externos a una reunión	5-16
Citas recurrentes	5-17
Eliminación de una comunicación	5-18
Capítulo 6: Correo electrónico	6-1
Correo electrónico de Sage CRM	6-1
Definición de una plantilla de correo electrónico predeterminada	6-1
Envío de un correo electrónico	6-1
Uso de Microsoft Outlook para enviar correos electrónicos	6-1
Respuesta a un correo electrónico	6-2
Conversión de correos electrónicos	6-2
Archivado de correos electrónicos entrantes y salientes	6-2
Teclas de acceso directo del correo electrónico	6-2
Capítulo 7: Integración clásica de Outlook	7-1

Descarga de la Outlook Plugin para integración clásica de Outlook	7-1
Configuración de Exchange para trabajar con Office 365	7-2
Uso de CRM en Outlook (Integración clásica de Outlook)	7-2
Sincronización de contactos (Integración clásica de Outlook)	7-4
Adición de contactos: CRM a Outlook (Integración clásica de Outlook)	7-5
Adición de contactos: Outlook a CRM (Integración clásica de Outlook)	7-6
Modificación y eliminación de contactos (Integración clásica de Outlook)	7-7
Sincronizar citas y tareas (Integración clásica de Outlook)	7-7
Revisión de conflictos de sincronización(Integración clásica de Outlook)	7-9
Revisión Omitidos Elementos (Integración clásica de Outlook)	7-10
Vinculación de documentos compartidos en correos electrónicos de Outlook (Integración clásica de Outlook)	7-11
Archivo Correos electrónicos de Outlook a CRM (Integración clásica de Outlook)	7-12
Reinstalación de la Outlook Plugin para la Integración clásica de Outlook	7-13
Desinstalación de la Outlook Plugin para la Integración clásica de Outlook	7-13
Capítulo 8: Plugin Lite de Outlook	8-1
Instalación del plugin Lite de Outlook	8-1
Trabajo con el plugin Lite de Outlook	8-2
Adición de contactos (plugin Lite de Outlook)	8-2
Archivado de correos electrónicos (plugin Lite de Outlook)	8-3
Capítulo 9: Gestión de documentos	9-1
Descarga del Plugin de CRMPlugin	9-1
Plantillas de combinación de correspondencia	9-1
Realización de combinación de correspondencia	9-2
Carga de un archivo de imagen	9-3
Creación de una plantilla nueva y adición campos de combinación	9-3
Creación de una plantilla de presupuestos o pedidos	9-5
Creación de una plantilla nueva en Microsoft Word	9-7
Carga de una plantilla de documento de Word	9-8
Seguimiento de documentos de la pestaña Documentos	9-9
Recuperación de un documento combinado de la pestaña Documentos	9-9

Adición de un documento a la pestaña Documentos	9-10
Arrastrar y soltar documento	9-10
Arrastrar y soltar archivos aquí	9-11
Vinculación de correo electrónico a un cliente	9-11
Cómo arrastrar y soltar un documento en la pestaña Documentos	9-12
Doc compartidos	9-12
Capítulo 10: Redacción de informes	10-1
Introducción a la redacción de informes	10-1
Creación y gestión de una nueva categoría de informes	10-1
Movimiento de un informe a una categoría diferente	10-2
Creación de un informe de lista	10-2
Campos y botones de informe	10-3
Estilos de gráfica	10-15
Adición de una gráfica a un informe	10-19
Creación de un informe de referencias cruzadas	10-23
Creación de un informe de historial	10-23
Duplicación de un informe	10-25
Eliminación de un informe	10-25
Capítulo 11: Ejecución de informes	11-1
Informes de muestra	11-1
Ejecución de informes	11-1
Guardado de los criterios de búsqueda del informe	11-5
Adición de informes favoritos	11-5
Cambio de opciones de visualización de informes	11-5
Interacción con los gráficos de informes	11-7
Capítulo 12: Trabajo con listas	12-1
Introducción a acciones de listas	12-1
Inicio de combinación de correspondencia	12-1
Nueva tarea	12-2
Envío de correos electrónicos	12-2
Exportación a un archivo	12-3

Capítulo 13: Oportunidades de venta	13-1
Qué es una oportunidad	13-2
Creación de una nueva oportunidad	13-2
Adición de productos a una oportunidad	13-5
Paso de una oportunidad a la etapa siguiente	13-9
Generar un presupuesto o pedido rápido	13-9
Enviar un presupuesto o pedido rápido	13-10
Envío de un presupuesto	13-10
Conversión de un presupuesto en un pedido	13-12
Impresión de un pedido	13-14
Cierre de una venta	13-15
Paso de una oportunidad a la etapa siguiente de forma manual	13-15
Visualización del embudo	13-16
Ejecución de un informe de oportunidad	13-16
Visualización de oportunidades actuales	13-17
Eliminación de una oportunidad	13-17
Creación de presupuestos y pedidos fuera del contexto de oportunidad	13-17
Búsqueda de un presupuesto	13-17
Búsqueda de un pedido	13-18
Capítulo 14: Previsión de ventas	14-1
Qué son las previsiones de ventas	14-1
Terminología de las previsiones de ventas	14-1
Creación de una previsión para usted	14-3
Envío de una previsión	14-4
Visualización de previsiones de ventas enviadas anteriormente	14-5
Trabajo con las previsiones de su equipo	14-5
Acceso del administrador a las previsiones	14-6
Capítulo 15: Clientes potenciales	15-1
¿Qué es un cliente potencial?	15-1
Creación de un nuevo cliente potencial	15-2
Búsqueda de un cliente potencial existente	15-4

Emparejamiento de un cliente potencial con una empresa existente	15-4
Aceptación de un cliente potencial	15-5
Conversión de un cliente potencial en una oportunidad	15-5
Paso de un cliente potencial a la etapa siguiente manualmente	15-7
Visualización de la embudo	15-7
Visualización de los clientes potenciales que tiene asignados	15-9
Creación de un cliente potencial desde Mi CRM	15-9
Eliminación de un cliente potencial	15-9
Capítulo 16: Gestión de llamadas salientes	16-1
Introducción a la gestión de llamadas salientes	16-1
Botones de gestión de llamadas salientes	16-1
Pestañas de gestión de llamadas salientes	16-2
Acceso a las llamadas salientes	16-2
Trabajo con llamadas salientes	16-3
Capítulo 17: Grupos	17-1
Introducción a los grupos	17-1
Información técnica general de grupos	17-2
Pestaña Grupos	17-2
Creación de un grupo	17-2
Creación de un grupo desde la pestaña Grupos	17-3
Botones de acción de grupo	17-3
Creación de un grupo desde la pestaña Acciones	17-5
Creación de un grupo en función de una búsqueda de entidades primarias	17-5
Adición de un registro de entidad primaria a un grupo estático	17-5
Adición de múltiples registros a un grupo	17-6
Adición de múltiples registros a un grupo mediante Buscar/Búsqueda guardada	17-6
Adición de múltiples registros a un grupo mediante Búsqueda lógica	17-6
Adición de los registros de un grupo a otro grupo	17-7
Actualización de un grupo	17-7
Modificación de un grupo	17-8
Realización de una actualización masiva en un grupo	17-8

Actualizar de zonas de grupo	17-9
Cómo se almacena la información de los grupos	17-9
Datos de atributos clave generados por grupos	17-10
Adición de información de lista de grupos a una pestaña	17-11
Exportación de información de los grupos	17-13
Visualización de un grupo exportado	17-13
Envío de correos electrónicos masivos	17-14
Envío de correos electrónicos a grupos	17-14
Capítulo 18: Gestión de campañas	18-1
¿Qué es la gestión de campañas?	18-1
Configuración de una nueva campaña	18-2
Campos Campaña, Fase y Acción de la fase	18-2
Tipos de acción de fase de la campaña	18-4
Duplicado de una campaña	18-5
Realización de una combinación de correspondencia interna	18-6
Planificación de una actividad de televentas internas	18-6
Configuración de nuevos códigos de respuesta	18-7
Creación de un nuevo grupo a partir de las respuestas a llamadas de seguimiento	18-8
Configuración de la gestión de llamadas salientes	18-9
Informe de las oportunidades generadas a través de las campañas	18-15
Capítulo 19: Campañas de MailChimp	19-1
¿Qué es una campaña de MailChimp?	19-1
Cumplimiento de las normativas anti-spam	19-1
Iniciar sesión en MailChimp	19-2
Añadir contactos a una lista de MailChimp	19-2
Crear una campaña de MailChimp	19-2
Eliminar una campaña de MailChimp	19-3
Visualizar resultados de campañas de MailChimp	19-4
Mensajes de error de MailChimp	19-5
Capítulo 20: Incidencias	20-1
¿Qué es una incidencia?	20-1

Creación de una nueva incidencia	20-2
Asignación de una incidencia a un compañero	20-5
Paso de una incidencia a la etapa siguiente	20-5
Resolución de una incidencia	20-6
Cierre de una incidencia	20-6
Adición de una solución a la base de conocimientos de soluciones	20-6
Paso de incidencias a la etapa siguiente de forma manual	20-6
Visualización de la gráfica tubular de incidencias	20-7
Ejecución de un informe de incidencia	20-7
Determinación de en qué incidencias está trabajando	20-8
Eliminación de una incidencia	20-8
Capítulo 21: Soluciones	21-1
¿Qué es una solución?	21-1
Búsqueda de soluciones	21-1
Visualización de soluciones	21-1
Adición de una nueva solución	21-2
Adición de una nueva solución a partir de una incidencia	21-3
Publicación de una solución	21-3
Eliminación de una solución	21-3
Vinculación de una solución a una incidencia	21-4
Envío por correo electrónico de una solución	21-4
Capítulo 22: Cuadro de mando interactivo	22-1
Cuadros de mando	22-1
Gadgets	22-8
Plantillas	22-23
Capítulo 23: Cuadro de mando clásico	23-1
¿Qué es el cuadro de mando clásico?	23-1
Configuración de un nuevo cuadro de mando clásico	23-1
Cambio del contenido directamente en la página Cuadro de mando clásico	23-3
Modificación de los detalles del cuadro de mando clásico	23-3
Modificación del contenido del cuadro de mando clásico	23-4

Adición de búsquedas guardadas a un cuadro de mando clásico	23-4
Adición de informes favoritos a un cuadro de mando clásico	23-4
Adición de gráficos de informes a un cuadro de mando clásico	23-5
Configuración de un cuadro de mando clásico de empresa	23-6
Modificación del contenido del cuadro de mando clásico de empresa	23-6
Capítulo 24: Preferencias	24-1
Preferencias de usuario	24-1
Campos de Preferencias	24-1
Modificación de su imagen de perfil	24-6
Cambio de preferencias	24-6
Capítulo 25: Módulos personalizados	25-1
¿Qué son los módulos personalizados?	25-1
Módulos personalizados de navegación	25-1
Trabajo con módulos personalizados	25-6
Glosario	25-8
Índice	i

Capítulo 1: Acerca de esta guía

Esta guía está dirigida a los usuarios finales de SageCRM.

Tenga en cuenta que algunas funciones descritas, por ejemplo Incidencias del servicio de atención al cliente y Gestión de campañas, no están disponibles en todas las ediciones de Sage CRM. Consulte la Matriz de la edición en la ayuda interna del producto para obtener más información.

Presuponemos que está familiarizado con el uso de un navegador web.

Organización de la guía

Cada capítulo sigue el mismo formato:

- Una lista de control establece los objetivos de cada capítulo.
- Ejemplos detallados para poner en práctica lo aprendido en cada sección.
- Tablas para explicar el significado de los campos.

En la tabla siguiente se ofrece un resumen de cada capítulo.

Parte I: Conceptos básicos

Esta parte está dirigida a todos los usuarios. En esta sección se tratan aspectos básicos de la navegación.

Capítulo	Descripción
Pasos preliminares	Inicio de sesión y navegación básica

Parte II: Gestión de contactos

Esta parte está dirigida a todos los usuarios. En esta sección se tratan aspectos básicos de la gestión de contactos.

Capítulo	Descripción
Búsqueda de información	Búsqueda de distintos tipos de información, modificación de sus criterios de búsqueda y cómo mejorar el rendimiento cuando se trabaja con grandes cantidades de datos.
Adición de información de clientes	Elaboración del perfil de un cliente y cómo mantener actualizada dicha información.
Citas y tareas	Cómo gestionar el calendario, planificar reuniones y establecer recordatorios.

Capítulo	Descripción
Correo electrónico	Cómo enviar y responder correos electrónicos desde Sage CRM y utilizar plantillas de correo electrónico.
Integración clásica de Outlook	Cómo trabajar con la integración clásica de Outlook incluida la sincronización de contactos, tareas y citas.
Plugin Lite de Outlook	Cómo trabajar con el plugin Lite de Outlook disponible con Sage CRM (Cloud).
Gestión de documentos	Cómo combinar datos de clientes con documentos para su impresión, envío por fax o correo electrónico.
Ejecución de informes	Cómo ejecutar informes de lista, de tablas de referencias cruzadas, de historial o de resumen.
Trabajo con listas	Cómo llevar a cabo acciones, como combinar correspondencia, en listas de búsqueda, búsquedas guardadas y listas de contactos.

Parte III: Ventas

Esta parte está dirigida a los usuarios de ventas.

Capítulo	Descripción
Oportunidades de venta	Cómo convertir un cliente potencial en una transacción cerrada.
Previsión de ventas	Cómo crear y enviar una previsión de ventas.

Parte IV: Marketing

Esta parte está dirigida a los usuarios de marketing.

Capítulo	Descripción
Clientes Potenciales	Gestión de información sin calificar de prospectos.
Gestión de llamadas salientes	Cómo trabajar con una lista de llamadas salientes.
Grupos	Cómo configurar y gestionar grupos.

Capítulo	Descripción
Gestión de campañas	Cómo gestionar y realizar el seguimiento de las campañas de marketing.
Campañas de MailChimp	Cómo crear una campaña de MailChimp y ver las estadísticas de la campaña.

Parte V: Atención al cliente

Esta parte está dirigida a los usuarios del servicio de atención al cliente.

Capítulo	Descripción
Incidencias	Cómo gestionar los problemas de atención al cliente, desde su registro hasta su resolución, y trabajar con acuerdos de nivel de servicio.
Base de conocimientos	Cómo crear y publicar soluciones para integrarlas en la base de conocimientos.

Parte VI: Herramientas

Esta parte describe las herramientas que puede utilizar para personalizar el área de trabajo. También enseña cómo crear informes nuevos a los usuarios con permisos de gestor de información para la elaboración de informes.

Capítulo	Descripción
Cuadro de mando interactivo	Cómo configurar cuadros de mando interactivos y añadir gadgets.
Cuadro de mando clásico	Configuración de páginas personalizadas de cuadro de mando clásico que reflejen su método de trabajo.
Preferencias	Personalización de la visualización de la información en el sistema.
Redacción de informes	Cómo crear y personalizar informes.
Módulos personalizados	Cómo trabajar con las nuevas zonas de Sage CRM añadidas por el administrador del sistema para ajustarse a las necesidades de su negocio.

Introducción a Sage CRM

Sage CRM constituye un único recurso para satisfacer todas las necesidades de gestión de clientes.

El sistema permite integrar herramientas de marketing, ventas, atención al cliente e información de clientes en un solo paquete basado en Web. ¿Por qué resulta esto tan importante?

Piense en un entorno típico de oficina:

- Alguien responde a una llamada para un representante de otro departamento y se olvida de decírselo. ¿Resultado? Se ha perdido una oportunidad.
- Tiene la mesa llena de notas adhesivas para recordarle tareas pendientes, pero ¿qué es lo que tiene que hacer hoy?
- El departamento de ventas y el servicio de atención al cliente trabajan con los mismos clientes, pero utilizan sistemas diferentes o no utilizan ninguno. Nadie sabe con exactitud qué ha pasado últimamente con cierto cliente.
- Los distintos equipos de ventas tienen agendas distintas por lo que cuesta saber cuál es la gráfica tubular.
- Un cliente llama furioso porque todavía no ha obtenido respuesta a una simple consulta que ya debería haberse resuelto.

Sage CRM puede unificar y tratar todos estos aspectos.

Búsqueda de información de clientes

Gestión de contactos:



- Busque rápidamente información de clientes.
- Céntrese en la información más relevante para el trabajo en curso.
- Cree y actualice la información de los clientes.
- Cree todas las notas que desee para disponer de información detallada.

Gestión del tiempo

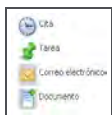
Gestión de comunicaciones:



- Planifique recordatorios y citas.
- Asigne, reasigne y delegue actividades.
- Planifique el volumen de trabajo y vea el historial de acciones.
- Gestione el horario personal.
- Gestione el volumen de trabajo de los equipos.

Herramientas disponibles

Gestión de documentos:



- Cree cartas, correos electrónicos y propuestas mediante plantillas estándar.
- Almacene todos los documentos como parte de un historial de clientes compartido.
- Adjunte documentos a las comunicaciones.
- Envíe correos electrónicos y archivos adjuntos mediante protocolos de

correo estándar.

- Registre las tareas de comunicación.

Calificación de clientes potenciales

Marketing:



- Registre y califique datos de clientes potenciales sin procesar.
- Use listas de llamadas salientes para trabajar en varias campañas.
- Genere clientes potenciales a partir de una campaña de seguimiento basada en llamadas de teléfono.
- Genere informes sobre el éxito de una campaña.

Acuerdo de una transacción

Gestión de ventas:



- Haga un seguimiento de las oportunidades a lo largo del ciclo de ventas.
- Registre y mantenga un historial de todas las actualizaciones de progresos.
- Asigne oportunidades y tareas a compañeros del equipo de ventas.
- Mantenga un historial de comunicaciones para cada oportunidad de venta.
- Genere informes y analice progresos, previsiones y listas de ventas.

Generación de informes profesionales

Generación de informes:



- Genere listas de cuentas y gráficas tubulares para tener una perspectiva general.
- Genere listas de incidencias de clientes.
- Analice el rendimiento y las previsiones.
- Supervise el éxito de una campaña.
- Ejecute informes estándar desde el navegador web.

Cómo ofrecer servicio de atención al cliente

Servicio de atención al cliente:



- Registre las llamadas del servicio de atención al cliente.
- Haga un seguimiento del progreso de los problemas del servicio de atención al cliente hasta su resolución.
- Supervise el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Publique soluciones y realice búsquedas por palabra clave en una base de datos de soluciones.
- Escale incidencias atrasadas.

Personalización del sistema

Personalización:



- Configure los cuadros de mando personalizados.
- Cambie el aspecto de la interfaz de usuario.
- Alterne entre los cinco prospectos principales.
- Mantenga una perspectiva general de los problemas del servicio de atención al cliente de alta prioridad.
- Establezca las preferencias personales respecto a zona horaria y divisa.

Capítulo 2: Pasos preliminares

- [Iniciar sesión](#)
- [Modificación de la contraseña](#)
- [Restablecimiento de la contraseña](#)
- [Cerrar sesión](#)
- [Elementos básicos de la pantalla](#)
- [Pestañas](#)
- [Navegación](#)
- [Coaching en pantalla](#)
- [Ayuda](#)

Inicio de sesión

1. Abra su navegador web.
2. Vaya a <http://www.sagecrm.com> y haga clic en **Inicio de sesión**.
3. Introduzca su dirección de correo electrónico y su contraseña.
4. Haga clic en **Iniciar sesión**. Dependiendo de su configuración del sistema y sus ajustes de preferencias de usuario, Sage CRM se abrirá en su pantalla de inicio predeterminada (por ejemplo, su calendario).

Modificación de la contraseña

Para modificar su contraseña una vez haya iniciado sesión:

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias** y, a continuación, en **Cambiar contraseña**.
2. Introduzca su contraseña anterior en **Contraseña antigua** e introduzca su nueva contraseña en **Contraseña nueva** y **Confirmar contraseña**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Restablecimiento de la contraseña

Si está intentando [iniciar sesión](#) pero ha olvidado la contraseña, puede restablecerla.

1. Haga clic en **Necesito ayuda con mi contraseña**.
2. Introduzca su dirección de correo electrónico y escriba el código de seguridad.
3. Haga clic en **Solicitar contraseña**.
4. Compruebe si en la bandeja de entrada ha recibido el correo que le ayudará a definir una nueva contraseña.

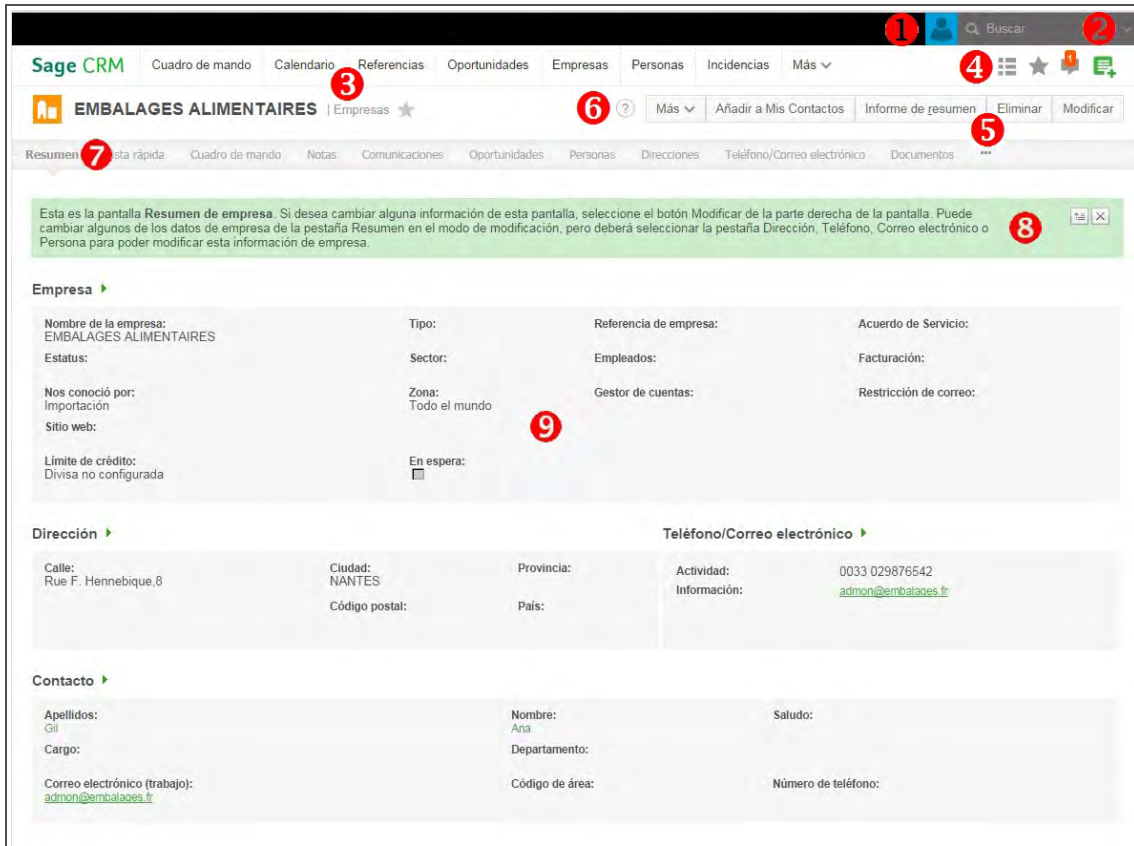
Cierre de sesión

Para cerrar sesión, haga clic en **<Mi perfil> | Finalizar sesión**.

La sesión se cerrará automáticamente si cierra el navegador o cambia a otro sitio web desde la ventana de Sage CRM.

Elementos de pantalla básicos

Los elementos de pantalla básicos en Sage CRM son:



1. Véase "Perfil" en la página 2-3
2. Véase "Barra de búsquedas" en la página 2-3
3. Véase "Menú Principal" en la página 2-3
4. Véase "Barra Acceso rápido" en la página 2-4
5. Véase " Botones de acción" en la página 2-5
6. Véase "Ayuda" en la página 2-13
7. Véase " Pestañas" en la página 2-6
8. Véase " Coaching en pantalla" en la página 2-12
9. Véase " Panel" en la página 2-5

Menú superior



El menú superior muestra la fecha y la hora de su último inicio de sesión, **su perfil** o el perfil de su equipo y una **Barra de búsqueda**.



Si está usando una versión de prueba, un contador registra el número de días de prueba que le quedan. Si quiere suscribirse a Sage CRM, puede hacer clic en **Comprar**.

Perfil

Al hacer clic en **<M perfil>**, puede:

- Cambiar del **modo Mi CRM** al **modo CRM del equipo**.
- Cambiar al **modo Mi CRM** de un compañero si tiene permiso para ello. Esta función le permite ver el calendario de su compañero y los registros que tiene asignados.
- Acceso y edición de sus **Preferencias**.
- Visualice su **Actividad reciente**. Los últimos cinco días de actividad están indicados e incluyen la hora, la ubicación, el navegador y la dirección IP de cada inicio de sesión.
- Acceda al área de **Administración** si tiene derechos de administrador.
- Finalizar sesión.

Barra de búsquedas


La barra de búsquedas le permite realizar búsquedas rápidas en los registros de Sage CRM de tres formas.

- **Usando el cuadro de búsqueda** : Para realizar una búsqueda en todas las entidades principales de Sage CRM al mismo tiempo, introduzca los términos clave en **Buscar**.
- **Usando las ventanas de búsqueda**: Para realizar una búsqueda en una entidad concreta de Sage CRM, haga clic en **Buscar** (la **flecha** junto al icono de **lupa**) y haga clic en el tipo de entidad.
- **Usando una búsqueda lógica**: Para realizar una búsqueda en una base de datos compleja en entidades de Sage CRM, haga clic en **Buscar** (la **flecha** junto al icono de **lupa**) y haga clic en **Búsqueda lógica**.

Menú Principal

El menú principal permite acceder rápidamente a las entidades principales de Sage CRM. Está disponible en todas las pantallas de Sage CRM.

En función del tamaño de su pantalla, puede que el menú principal se encuentre:

- Justo debajo del menú superior de Sage CRM. Si el menú tiene demasiadas pestañas, algunas de ellas se agrupan debajo del encabezado **Más**.
- Al hacer clic en el icono  en la parte superior izquierda de la pantalla. El menú principal se contrae debajo de este icono siempre que la pantalla sea demasiado pequeña. Por ejemplo, si está trabajando con un dispositivo tablet.



Haga clic en el logotipo de **Sage CRM** en el menú Principal para volver a su página de inicio. Puede definir su página de inicio en **<Mi perfil> | Preferencias | Iniciar sesión en**.

Barra Acceso rápido

La barra Acceso rápido le permite acceder rápidamente a registros recientes y favoritos, así como a notificaciones del calendario. También puede **añadir un nuevo registro** desde esta área.

- Haga clic en un icono de la barra Acceso rápido para mostrar una lista de registros.
 - Para mostrar una lista de **registros vistos recientemente**, haga clic en el icono **Recientes**.
 - Para mostrar una lista de **registros favoritos**, haga clic en el icono **Favoritos**.
 - Para mostrar sus **notificaciones**, destacadas, haga clic en el icono **Notificaciones**.
- Al hacer clic en un registro en la lista Acceso rápido, el registro se muestra en la página principal de Sage CRM.
- Para dejar una lista de Acceso rápido abierta o cerrada de manera predeterminada, haga clic en el icono de flecha en la parte inferior de la lista.
- Para cerrar una lista de Acceso rápido, haga clic en **X**.

Lista de recientes

Use la lista de recientes para encontrar y regresar rápidamente el último registro que ha usado.

- Para mostrar la lista de recientes, haga clic en el icono **Recientes** en la barra Acceso rápido.
- Los registros Empresa, Persona, Oportunidad, Presupuesto, Orden, Cliente potencial, Incidencia, Solución, Campaña y Grupo se guardan en la lista de recientes.
- Para filtrar los registros recientes por entidad, haga clic en la flecha junto al encabezamiento de la lista Recientes y seleccione la entidad. Para dejar de filtrar los registros recientes, haga clic en la flecha y seleccione **Todos los recientes**. La lista de recientes muestra 10 registros por entidad como máximo.
- Haga clic en el nombre de un registro para abrirlo en el área principal de Sage CRM.
- Haga clic en el logotipo de una entidad para abrir la pantalla de **búsqueda** de la entidad.
- Para dejar una lista de recientes abierta o cerrada de manera predeterminada, haga clic en el icono de flecha en la parte inferior de la lista.
- Para cerrar una lista de recientes, haga clic en **X**.

Favoritos

Puede añadir un registro de Sage CRM a su lista de registros favoritos para acceder a él rápidamente. Haga clic en el icono de estrella junto al título de página del registro.

Puede añadir registros de Persona, Empresa, Oportunidad, Incidencia y entidad personalizada a su lista de favoritos.

- Para mostrar una lista de sus registros favoritos, haga clic en el icono **Favoritos** de la barra Acceso rápido.
- Sus registros favoritos se muestran en el orden en el que los ha añadido.

- Para filtrar sus registros favoritos por entidad, haga clic en la flecha junto al encabezado de la lista Favoritos y seleccione la entidad. Para dejar de filtrar sus favoritos, haga clic en la flecha y seleccione **Todos los favoritos**.
- Para eliminar un registro de su lista de favoritos, haga clic en el icono de estrella junto al registro en la lista.
- Para dejar su lista de favoritos abierta o cerrada de manera predeterminada, haga clic en el icono de flecha en la parte inferior de la lista.
- Para cerrar su lista de favoritos, haga clic en **X**.

Notificaciones

Las notificaciones suelen ser recordatorios de tareas o citas.

- El número de notificaciones que tiene se muestra por encima del icono Notificaciones de la barra Acceso rápido.
- Para mostrar una lista de notificaciones destacadas, haga clic en el icono **Notificaciones** de la barra Acceso rápido.
- Haga clic en una notificación de la lista para abrir el registro, la cita o la tarea con el que esté relacionado en la pantalla principal.
- Para borrar un solo recordatorio de notificación, haga clic en el icono de papelera junto a la notificación.
- Para posponer un solo recordatorio de notificación, haga clic en el icono para posponer junto a la notificación y seleccione una duración para la repetición.
- Para cerrar todas las notificaciones, haga clic en **Cerrar todo** o **Repetir todos cada**.
- Para dejar su lista de notificaciones abierta o cerrada de manera predeterminada, haga clic en el icono de flecha en la parte inferior de la lista.
- Para cerrar su lista de notificaciones, haga clic en **X**.

Creación de nuevos registros y comunicaciones

Para añadir un nuevo registro, haga clic en **Nuevo**,  en la barra Acceso rápido. Esto le permite crear un nuevo registro, tarea, cita o correo electrónico desde cualquier área en Sage CRM.

Panel

Una pantalla se puede dividir en distintos paneles. Cada panel contiene información relacionada de forma que se facilita su visualización. Por ejemplo, el panel Preferencias de inicio de sesión y de sesión en la pantalla Preferencias agrupa todos los campos relativos a su configuración de inicio de sesión y de sesión.

Botones de acción

Utilice botones de acción para modificar sus datos. Por ejemplo, para añadir nuevas direcciones, modificar la información de contacto o pasar oportunidades de venta a una etapa siguiente. Los botones de acción que se muestran en una pantalla dependen del contexto en el que se encuentre.

Pestañas

Las pestañas tienen el aspecto de separadores de carpetas. La información de cada pestaña viene determinada por el contexto vigente. Por ejemplo, si está buscando "Ana Vázquez" en un registro de Person, haga clic en la pestaña **Comunicaciones** para mostrar las interacciones más recientes que haya tenido su empresa con la Sra. Vázquez.

- [Pestañas de Mi CRM](#)
- [Pestañas Empresa y Persona](#)

Pestañas de Mi CRM

Las pestañas del **modo Mi CRM** muestran su trabajo en curso.



Para comprobar en qué modo se encuentra, haga clic en **<Mi perfil>**. Si está en el modo Mi CRM, se muestra el vínculo **Modo CRM del equipo**. Si está en el modo CRM del equipo, se muestra el vínculo **Modo Mi CRM**. Para cambiar de modo, haga clic en el vínculo.

Pestaña	Pantallas
Cuadro de mando	Un conjunto de gadgets personalizables relacionados con usted. Por ejemplo, una lista de empresas de una búsqueda personal guardada y una noticia RSS local.
Calendario	Las llamadas telefónicas, reuniones y correspondencia diaria que tenga planificadas.
Clientes Potenciales	Consultas no cualificadas acerca de su empresa.
Oportunidades	Su del embudo de ventas actual.
Empresas	Empresas en Sage CRM que tiene derecho a ver.
Personas	Personas en Sage CRM que tiene derecho a ver.
Incidencias	Incidencias del servicio de atención al cliente abiertas que tiene asignadas.
Documentos compartidos	Documentos de empresa a los que normalmente necesita acceder a diario.
Grupos	Crear, modificar y guardar grupos de personas, empresas, clientes potenciales, incidencias y oportunidades.

Pestaña	Pantallas
Marketing	Gestionar y crear campañas de marketing. Ver el estado de actividades de campaña y ejecutar informes en oportunidades generadas a través de campañas.
Campañas de MailChimp	Crear y modificar campañas de correo electrónico de MailChimp. Ver estadísticas acerca de correos electrónicos de campaña de modo que pueda realizar un seguimiento con acciones apropiadas.
Informes	Ejecutar informes existentes o crear nuevos informes si tiene los permisos para hacerlo.
Contactos de Outlook	Contactos en Sage CRM que quiera sincronizar con MS Outlook (en la integración clásica de Outlook).
Lista de llamadas salientes	Listas de llamadas salientes en las que esté trabajando. La pestaña no se muestra de manera predeterminada. Puede habilitarla en <Mi perfil> Preferencias .
Previsiones	Sus previsiones de ventas trimestrales. La pestaña no se muestra de manera predeterminada. Su administrador del sistema debe darle acceso a esta pestaña.
Introducción	Una página de recursos que vincula temas de Ayuda y tutoriales en vídeo para tareas específicas, para ayudarlo a empezar a trabajar con Sage CRM.
Soluciones	Elementos existentes de la base de conocimientos. La pestaña no se muestra de manera predeterminada. Puede habilitarla en <Mi perfil> Preferencias si su administrador del sistema le ha concedido derechos de acceso a Soluciones.
... (Puntos suspensivos)	Le permite cambiar las pestañas predeterminadas que se muestran en el Menú principal

Las pestañas que se muestran en el modo CRM del equipo son similares a estas, solo que con información relativa a su equipo. No hay Previsiones, Llamadas salientes, Contactos de Outlook, o Cuadro de mando en el modo CRM de equipo.

Empresa y Persona pestañas

Estas pestañas se muestran en el contexto de una empresa. Las pestañas disponibles en el contexto de una persona son similares a estas pestañas, pero contienen información relacionada de forma específica con la persona. La pestaña Resumen de persona muestra información detallada principal de todas las personas que tiene derecho a ver.

Pestaña	Pantallas
Resumen	Datos principales de la empresa, teléfono y correo electrónico, dirección principal y contacto de todas las empresas que tiene derecho a ver.
Vista rápida	Su historial reciente con esta empresa. Podrá ver las comunicaciones, venta, oportunidades y casos más recientes relacionados con la empresa.
Cuadro de mando	Puede mostrar una descripción general de la gestión del estado de una cuenta de cliente. Por ejemplo, una gráfica de las incidencias atrasadas, una lista de las oportunidades de prioridad alta o una instantánea de las próximas reuniones.
Atributos clave	Si se han configurado los perfiles de atributos clave para empresas, puede registrar información adicional sobre la empresa que no se haya incluido en los campos estándar de empresa.
Marketing	Se puede personalizar completamente a la medida de sus necesidades para realizar un seguimiento de información, como por ejemplo información detallada de la estructura organizativa de la empresa.
Notas	Texto general en formato de texto libre sobre la empresa. Por ejemplo, un comunicado de prensa reciente que anuncia que la empresa se va a fusionar con otra empresa.
Comunicaciones	Llamadas telefónicas, reuniones y correspondencia diaria con esta empresa.
Oportunidades	Su embudo de ventas realizadas y previstas para esta empresa.
Casos	Información sobre sus incidencias de soporte al cliente.

Pestaña	Pantallas
Personas	Personas que tienen contacto con toda la empresa.
Direcciones	Direcciones de la empresa.
Teléfono/correo electrónico	Información detallada de teléfono y correo electrónico de la empresa.
Equipo de la empresa	Personas de su organización involucradas en actividades con esta empresa.
Documentos	Referencias a todos los documentos relacionados con esta empresa.
Relaciones	Vínculos entre la empresa y empresas relacionadas, personas, oportunidades y otra información, agrupada por tipo de relación. Por ejemplo, una lista de subcontratistas que trabajan con la empresa.
... (Puntos suspensivos)	Le permite cambiar las pestañas predeterminadas que se muestran en el Menú principal

Navegación

Sage CRM está basado en web. Puede navegar del mismo modo en que lo haría en un sitio web normal.



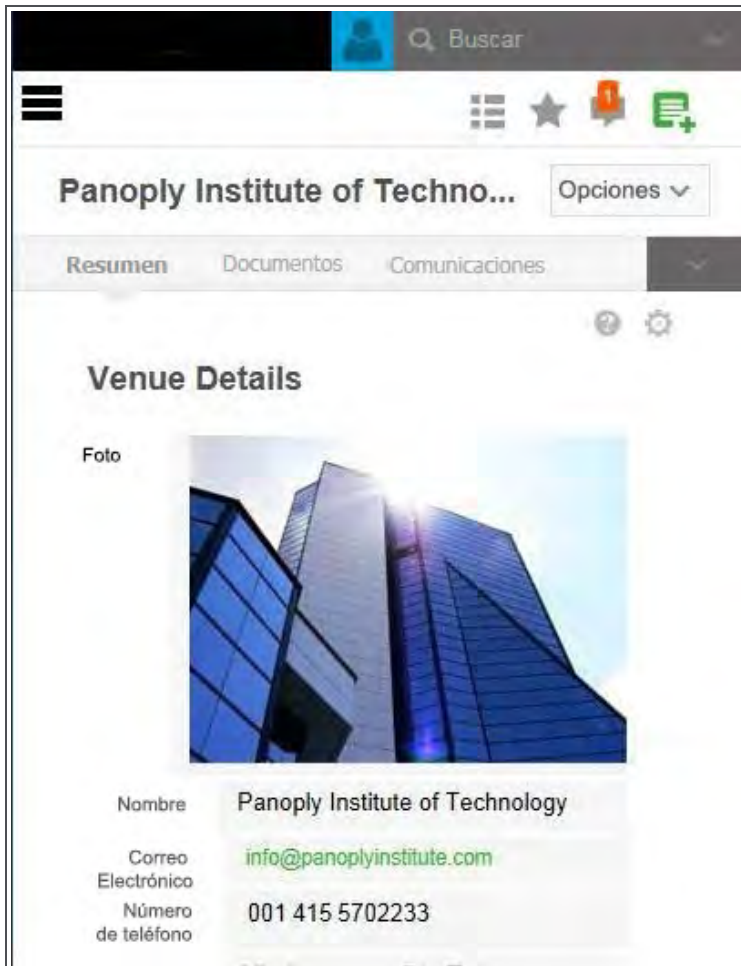
Sage CRM no permite abrir elementos de Sage CRM en otras ventanas o pestañas.

Además de señalar y hacer clic, puede utilizar lo siguiente para agilizar la navegación.


- [Funcionamiento de la IU interactiva](#)
- [Pestaña](#)
- [Teclas de acceso rápido](#)
- [Flechas Ir](#)
- [Selección de búsqueda avanzada](#)
- [Campos obligatorios](#)

Funcionamiento de la IU interactiva

La interfaz de usuario (IU) de Sage CRM tiene un diseño interactivo. Esto significa que la interfaz de usuario cambia para adaptarse al tamaño de su pantalla, de modo que no tenga que desplazarse hacia los lados o ver demasiados botones cuando trabaja en una pantalla de pequeño tamaño.



Las siguientes áreas de la IU son interactivas y pueden contraerse si es necesario:

- El menú principal se contrae debajo del icono de menú , disponible en la parte superior izquierda de la pantalla.
- En el contexto de un registro, los botones de acción se contraen debajo del menú desplegable **Opciones**.

Pestaña

Al introducir o editar información, use la tecla **Tab** para moverse rápidamente entre campos. Para ir al campo anterior, use **Mayús + Tab**.

Teclas de acceso rápido

Puede navegar por Sage CRM sin utilizar un ratón. En vez de eso, puede utilizar teclas de acceso rápido del teclado. Las teclas de acceso rápido disponibles dependen de la página de Sage CRM que esté abierta.

Para identificar la disponibilidad de una tecla de acceso rápido, fijese en si hay una letra subrayada en el nombre del botón de acción. En Internet Explorer, pulse **Alt** y la letra subrayada para realizar la acción. Por ejemplo, si *t* está subrayada en **Nueva tarea**, pulse **Alt y t** para crear una nueva tarea.


Cuando trabaje con Internet Explorer, las teclas de acceso rápido disponibles incluyen las siguientes:

- **Alt + A**: crea una nueva cita desde la pestaña Calendario o Comunicaciones.
- **Alt + N**: Inserta la fecha de hoy en un campo de fecha.
- **Alt + T**: Crea una nueva tarea desde la pestaña Calendario o Comunicaciones.
- **Alt + E**: Crea un nuevo correo electrónico desde la pestaña Calendario o Comunicaciones.
- **Alt + V**: Alterna entre la vista de calendario y de lista en la pestaña Calendario o Comunicación.
- **Alt + C**: Sale de algunas pantallas.
- **Alt + S**: guarda los registros.
- **Alt + ↓**: Abre listas desplegadas.

Si está trabajando en otro navegador, utilice las siguientes teclas de acceso rápido en su lugar:

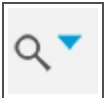
- Firefox: **Alt + Mayús + tecla** y, a continuación, pulse **Intro**.
- Chrome: Utilice **Alt + Mayús + tecla**
- Safari: Utilice **Alt + Ctrl + tecla**

Flecha Ir

Icono	Descripción
	Haga clic en la flecha Ir triangular para abrir la pantalla de resumen del registro relacionado.

Selección de búsqueda avanzada

La pequeña lupa junto a una flecha que apunta hacia abajo indica un campo Selección de búsqueda avanzada. Por ejemplo, la lupa y la flecha se muestran para el campo **Actividad de la fase** en la página Nuevo Cliente Potencial.

Icono	Nombre
	Campo de Selección de búsqueda avanzada.

Utilice el icono **Selección de búsqueda avanzada** para buscar registros en Sage CRM. Empiece a escribir, haga clic en el icono y las coincidencias de búsqueda aparecerán debajo del campo.

Para

Empresa:

e

e

Nombre de la empresa	Tipo	Estatus
EMBALAGES ALIMENTAIRES		
ENVASES PLÁSTICOS, S.A.		

Resultados de Selección de búsqueda avanzada

Haga clic en un registro coincidente para rellenar el cuadro de texto. Si solo se encuentra una coincidencia, el cuadro de texto se rellena automáticamente. Otra posibilidad es hacer clic en la flecha junto a la lupa para buscar usando una ventana de búsqueda estándar o borrar la búsqueda actual.

Cuando haya vinculado un registro al campo Selección de búsqueda avanzada, podrá ir directamente a la página de resumen de ese registro.

- Haga **Ctrl + Clic** en el nombre del registro para mostrar la página de resumen del registro dentro del contexto de la entidad.
- Haga doble clic en el nombre del registro para abrirlo en una ventana emergente.

Campos obligatorios

Al añadir o editar información en Sage CRM, tenga en cuenta que los campos marcados con un asterisco azul son obligatorios y deben cumplimentarse para guardar sus cambios.

Coaching en pantalla

El coaching en pantalla se puede mostrar en un panel en pantallas de Sage CRM. Este panel proporciona información contextual y sugerencias generales.



Su administrador del sistema puede activar y desactivar el coaching en pantalla.

- Para definir las preferencias de visualización del coaching en pantalla, vaya a **<Mi perfil> | Preferencias**. Para obtener más información, consulte [Preferencias de usuario \(página 24-1\)](#).
- Para desactivar el coaching en pantalla, haga clic en el icono **X**. Si cierra un panel de coaching, permanece desactivado hasta la próxima vez que inicie sesión. Para volver a activarlo, vaya a **<Mi perfil> | Preferencias**.
- Para ver u ocultar el panel de coaching en una pantalla específica, haga clic en el botón **Maximizar/Minimizar**. Si oculta el panel de coaching en una pantalla, permanece oculto hasta la próxima vez que inicie sesión.

Para obtener información acerca de la configuración el coaching en pantalla, consulte la *Guía del administrador del sistema*.

Ayuda

- Desde dentro de Sage CRM, si se encuentra perdido, haga clic en el icono **Ayuda** para obtener información contextual sobre la pantalla en la que se encuentre.
- Si desea empezar a trabajar con Sage CRM de inmediato, haga clic en **Introducción** en el menú Principal para abrir nuestra página Introducción. Esta página muestra el orden en el que debería realizar las tareas para sacar el mayor partido a Sage CRM. La página Introducción es un excelente recurso que está vinculado con temas de ayuda y tutoriales en vídeo para tareas específicas.
- Para obtener contenido adicional, puede suscribirse a la [Comunidad de Sage CRM](#). Encontrará artículos de blogs, archivos PDF adicionales, documentos técnicos, testimonios de clientes y foros de usuarios.
- Para obtener vídeos de tutoriales, vaya al [canal de vídeos de Sage CRM](#). Los nuevos usuarios de Cloud que deseen empezar a trabajar rápidamente pueden echar un vistazo a la serie de vídeos [Introducción](#).



La mayoría de los vídeos están disponibles en inglés. También hay algunos vídeos en francés, alemán y español disponibles para mayor comodidad.

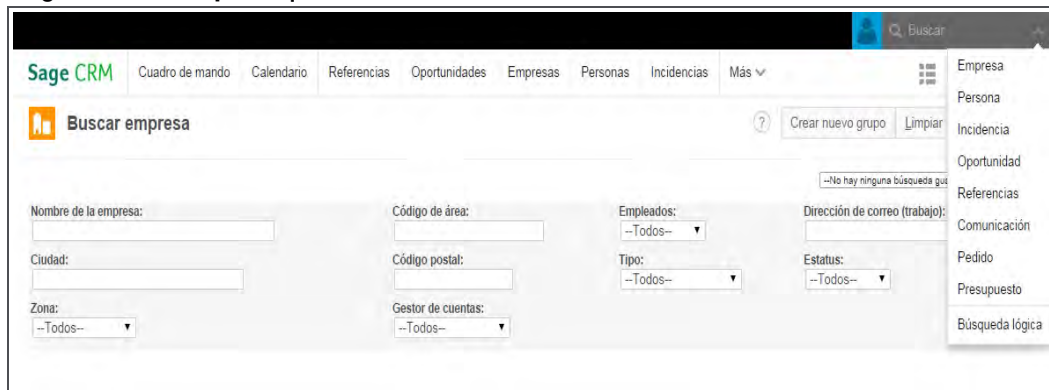
Capítulo 3: Búsqueda de información

- Uso de ventanas de búsqueda
- Técnicas de búsqueda básicas
- Uso del cuadro de búsqueda
- Uso de una búsqueda lógica
- Trabajo con búsquedas guardadas
- Trabajo con listas

Uso de ventanas de búsqueda

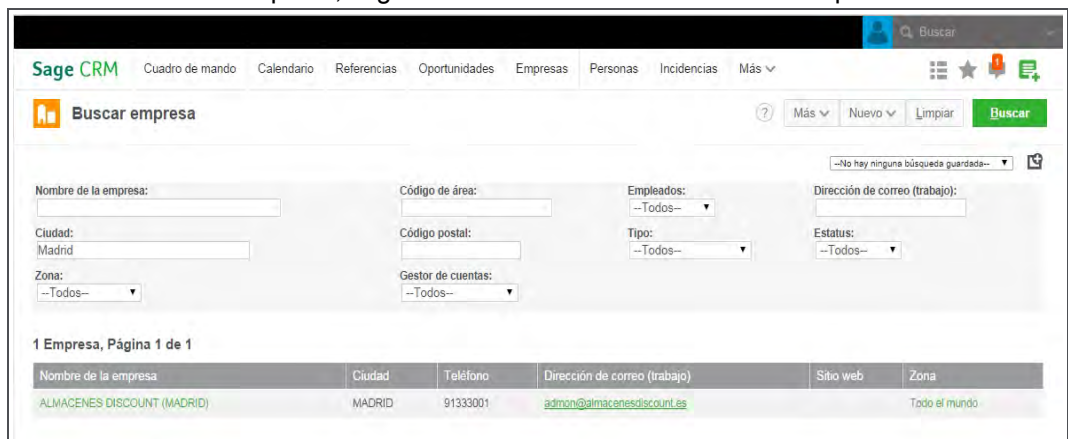
Puede buscar un registro de entidad utilizando criterios en la ventana Buscar.

1. Haga clic en **Búsqueda | <Entidad>**.



The screenshot shows the Sage CRM search interface for companies. The search criteria are empty. A dropdown menu is open on the right side of the interface, showing various entity types like Empresa, Persona, Incidencia, Oportunidad, Referencias, Comunicación, Pedido, Presupuesto, and Búsqueda lógica.

2. Introduzca los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.
4. Para abrir un registro, haga clic en el vínculo de la entidad. Por ejemplo, para ver información detallada sobre una empresa, haga clic en el vínculo del nombre de la empresa.



The screenshot shows the Sage CRM search interface for companies. The search criteria are filled out: Nombre de la empresa (empty), Código de área (empty), Empleados (Todos), Dirección de correo (trabajo) (empty), Ciudad (Madrid), Código postal (empty), Tipo (Todos), Estatus (Todos), Zona (Todos), Gestor de cuentas (Todos). The search results show one company: ALMACENES DISCOUNT (MADRID).

Nombre de la empresa	Ciudad	Teléfono	Dirección de correo (trabajo)	Sitio web	Zona
ALMACENES DISCOUNT (MADRID)	MADRID	91333001	admin@almacenesdiscount.es		Todo el mundo



La pestaña **Vista rápida** le muestra las actividades más recientes que su organización ha tenido con la empresa.

Técnicas de búsqueda básicas

- Repetición de una búsqueda previa
- Restablecimiento de los criterios de búsqueda
- Combinar criterios de búsqueda
- Búsqueda con comodines
- Búsqueda de campo por fecha
- Búsqueda de campo numérico

Repetición de una búsqueda previa

La Lista de recientes muestra la información más reciente con la que ha estado trabajando. Es un modo rápido de acceder a la información de clientes a la que accede con más frecuencia. Puede utilizar los iconos situados en los encabezados de Lista de recientes para abrir la ventana de búsqueda correspondiente.

Restablecimiento de los criterios de búsqueda

Cuando realiza una búsqueda en una entidad, la ventana de resultados muestra sus criterios y los registros coincidentes. Si vuelve a la ventana de búsqueda de esa entidad durante la misma sesión, los resultados anteriores permanecerán en pantalla. Para realizar una nueva búsqueda, debe limpiar la pantalla. Para ello, haga clic en **Limpiar**.

Combinación de criterios de búsqueda

Puede combinar varios criterios de búsqueda en la ventana **Buscar**. En este ejemplo se muestra cómo combinar los criterios de búsqueda de nombre de empresa y nombre de la persona.

1. Haga clic en **Buscar | Persona**.
2. Introduzca el apellido de la persona o parte de éste en **Apellidos** y el nombre de la empresa en **Nombre de empresa**.
3. Haga clic en **Buscar**.
4. Haga clic en el vínculo de la persona que desee desglosar.

Búsqueda con comodines

Para utilizar una búsqueda con comodines, introduzca % antes del valor en un campo de la ventana **Buscar**. Las coincidencias devueltas contienen este valor. Por ejemplo, introduzca **%software** en **Nombre de la empresa** para devolver todas las empresas que contengan la palabra *software*.

Búsqueda de campo por fecha

Puede buscar por fecha en algunas ventanas de búsqueda de entidades. Estos pasos buscan clientes potenciales creados entre dos fechas especificadas.

1. Haga clic en **Buscar | Cliente potencial**.
2. Seleccione **Entre** en **Abierto**.
3. Haga clic en el primer **calendario** y seleccione una fecha.

4. Haga clic en el segundo **calendario** y seleccione una fecha.
5. Haga clic en **Buscar**.



Su administrador del sistema puede añadir campos de búsqueda por fecha a cualquier pantalla de búsqueda en Sage CRM.

Búsqueda de campo numérico

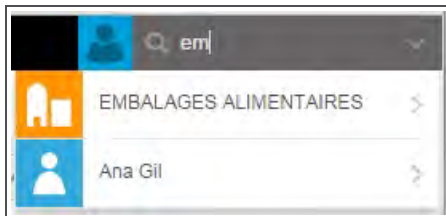
Puede buscar por valor numérico si su administrador del sistema ha añadido campos numéricos a la ventana de búsqueda de entidades. Por ejemplo, si un campo personalizado denominado Oportunidad: Precio total presupuestado se añade a la ventana de búsqueda Oportunidad, podrá buscar oportunidades con un precio total presupuestado de más de 10.000 \$.

Uso del cuadro de búsqueda

Para realizar una búsqueda en todas las entidades principales de Sage CRM al mismo tiempo, introduzca los términos clave en **Buscar**.

Por ejemplo, si busca *servicios de software europeos* devolverá todos los registros con las palabras servicios + software + europeos en cualquier campo de texto. Las palabras pueden aparecer en cualquier orden en un registro y en más de un campo de texto. Puede buscar registros de Empresa, Persona, Oportunidad, Cliente potencial, Incidencia y entidad personalizada.

La búsqueda comienza después de que introduzca dos letras en **Buscar**. Cada carácter adicional que introduzca redefine los resultados de búsqueda. La búsqueda devuelve un máximo de ocho registros que coinciden mejor con sus criterios. Cuando hace clic en un registro devuelto, se muestra la ventana de resumen de ese registro.



Pulse **Ctrl + s** para ir al cuadro Búsqueda. Cuando introduzca su término de búsqueda, utilice las flechas **arriba** y **abajo** e **Intro** para seleccionar un registro devuelto.

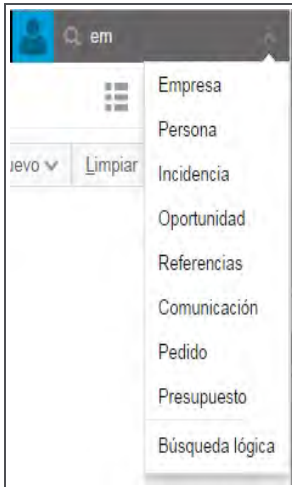
Uso de una búsqueda lógica

Utilice la búsqueda lógica para realizar búsquedas complejas de la base de datos basadas en las principales entidades de Sage CRM. Puede crear búsquedas mejoradas basadas en una cláusula WHERE y ampliar los criterios de selección utilizando cláusulas AND y OR. Por ejemplo, puede crear una búsqueda lógica para todas las empresas WHERE (donde) el campo ciudad sea igual a Sevilla AND (y) el número de empleados sea superior a 1.000 OR (o) los ingresos anuales superen los 10 millones de dólares.



Puede buscar registros de incidencia, comunicación, empresa, entidad personalizada, nota personalizada, cliente potencial, oportunidad, pedido, persona, presupuesto y solución.

1. Haga clic en **Búsqueda** | **Búsqueda lógica**.



2. Añada campos en los que se base su búsqueda.
3. Especifique valores para los campos.
4. Establezca relaciones entre los campos.
5. Para revisar la consulta SQL detrás de su búsqueda, haga clic en **Vista previa SQL**.
6. Haga clic en **Buscar**.



Al crear una búsqueda lógica con varios criterios de búsqueda, debería guardar la búsqueda tan pronto como se muestren los resultados. Si sale del sistema antes de guardarla, la búsqueda se perderá.

Uso de la búsqueda lógica para buscar una empresa

Este ejemplo busca todas las empresas y clientes potenciales de Estados Unidos.

1. Haga clic en **Búsqueda** | **Búsqueda lógica**.



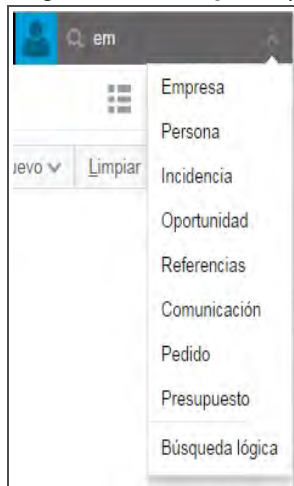
2. Seleccione **Empresa** en **Entidad** y **Dirección: País** en **Nombre de campo** y haga clic en **Añadir**.

3. Seleccione **Empresa: Tipo** en **Nombre de campo** y haga clic en **Añadir**. Repita este paso para añadir otro campo Empresa: Tipo.
4. Para Dirección: País:
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Estados Unidos** en **Valor**.
 - Seleccione **Y** en **Y/O**.
5. En el primer campo Empresa: Tipo
 - Seleccione el paréntesis de apertura simple en (. Una declaración O siempre debe aparecer entre paréntesis. Este ejemplo busca empresas que sean clientes o clientes potenciales, de modo que incluya estos dos términos de búsqueda entre paréntesis simples.
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Cliente** en **Valor**.
 - Seleccione **O** en **Y/O**.
6. En el segundo campo Empresa: Tipo
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Cliente Potencial** en **Valor**.
 - Seleccione el paréntesis de cierre simple en).
7. Haga clic en **Buscar**. Se mostrará una lista de todas las empresas que coinciden con los criterios de búsqueda.

Uso de la búsqueda lógica para buscar a una persona

Este ejemplo busca una lista de directores ejecutivos que trabajan en software, hardware o servicios informáticos y cuya ubicación es Estados Unidos Este.

1. Haga clic en **Búsqueda** | **Búsqueda lógica**.



2. Seleccione **Persona** en **Entidad** y **Persona: Código de cargo** en **Nombre de campo** y haga clic en **Añadir**.
3. Seleccione **Empresa: Segmento** en **Nombre de campo** y haga clic en **Añadir**. Repita este paso para añadir otros dos campos Empresa: Segmento.

4. Seleccione **Empresa: Zona** en **Nombre de campo** y haga clic en **Añadir**.
5. Seleccione el botón de radio junto a **Empresa: Zona** y utilice las flechas para subir el campo bajo el primer campo Empresa: Segmento.
6. Para Código de cargo
 - Seleccione el operador **igual** y seleccione **Director ejecutivo** en **Valor**.
 - Seleccione **Y** en **Y/O**.
7. En el primer campo Empresa: Segmento
 - Seleccione los dos paréntesis de apertura en (.
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Informática - Software** en **Valor**.
 - Seleccione **Y** en **Y/O**.
8. Para Empresa: Zona
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Estados Unidos Este** en **Valor**.
 - Seleccione el paréntesis de cierre simple en).
 - Seleccione **O** en **Y/O**.
9. En el segundo campo Empresa: Segmento:
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Informática - Servicios** en **Valor**.
 - Seleccione **O** en **Y/O**.
10. En el tercer campo Empresa: Segmento
 - Seleccione el operador **igual**.
 - Seleccione **Informática - Hardware** en **Valor**.
 - Seleccione el paréntesis de cierre simple en).
11. Haga clic en **Buscar**. Se mostrará una lista de todas las personas que coinciden con los criterios de búsqueda.

Trabajo con búsquedas guardadas

Para facilitar la búsqueda, puede utilizar búsquedas guardadas predefinidas o guardar sus propios criterios de búsqueda para utilizarlos de nuevo posteriormente.

- [Uso de una búsqueda guardada existente](#)
- [Eliminación de una búsqueda guardada](#)
- [Actualización de una búsqueda guardada](#)
- [Eliminación de una búsqueda guardada](#)

Uso de una búsqueda guardada existente

Puede utilizar búsquedas guardadas predefinidas para devolver listas de registros.

1. Haga clic en **Buscar** | <Entidad>.
2. Seleccione una búsqueda guardada en **Búsqueda guardada**. Por ejemplo,
 - **Mis empresas** en la ventana de búsqueda de empresa devuelve todas las empresas que tiene asignadas.
 - **Mis incidencias en curso** de la ventana de búsqueda de incidencia devuelve todas las incidencias activas que tiene asignadas.


Se mostrará la lista de la búsqueda guardada seleccionada.

Creación de una búsqueda guardada

Puede guardar los criterios de búsqueda que utiliza para buscar empresas, personas, oportunidades, pedidos, presupuestos, incidencias, soluciones, clientes potenciales o comunicaciones.


Puede guardar una búsqueda lógica del mismo modo que guarda cualquier otra búsqueda. Sin embargo, sólo su administrador del sistema o gestor de información puede hacer que una búsqueda lógica esté disponible para otros usuarios.

Puede crear un grupo para guardar los criterios de búsqueda. Para obtener más información, consulte [Creación de un grupo \(página 17-2\)](#).

1. Haga clic en **Búsqueda** | <Entidad>.
2. Introduzca sus criterios de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
3. Haga clic en el icono **Nueva búsqueda** .
4. Introduzca el nombre de la nueva búsqueda guardada. Por ejemplo, Empresas de Barcelona con 21 - 50 empleados.
5. Para compartir la búsqueda guardada, seleccione **Disponible para todos los usuarios**. Solamente los administradores del sistema y gestores de información pueden compartir búsquedas guardadas.
6. Haga clic en **Guardar**.

Actualización de una búsqueda guardada

Puede modificar sus búsquedas guardadas.

1. Haga clic en **Buscar** y haga clic en la entidad que contenga la búsqueda guardada.
2. Seleccione la búsqueda guardada en **Búsqueda guardada**.
3. Seleccione sus nuevos criterios de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
4. Haga clic en el icono **Actualizar búsqueda**  y cambie el nombre de la búsqueda guardada si es necesario.
5. Haga clic en **Guardar**.

Eliminación de una búsqueda guardada

Puede eliminar búsquedas guardadas que ya no utilice.

1. Haga clic en **Buscar** y haga clic en la entidad que contenga la búsqueda guardada.
2. Seleccione la búsqueda en **Búsqueda guardada**.
3. Haga clic en el icono **Eliminar** junto a **Búsqueda guardada**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Trabajo con listas

Puede realizar acciones en listas de resultados de búsqueda y ordenar listas según sus requisitos.

- [Realización de acciones en listas de búsqueda](#)
- [Recuento de registros en una lista](#)
- [Filtrado de registros en una lista](#)
- [Clasificación de registros en una lista](#)
- [Establecimiento del tamaño de la lista de resultados de búsqueda](#)

Realización de acciones en listas de búsqueda

Puede realizar acciones en todas las listas de búsqueda.

- Para crear un documento combinado para todos los contactos incluidos en su lista, haga clic en **Más | Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción **Combinar en Word**, no se mostrará **Combinar en Word**.

- Para exportar su lista de contactos y detalles de contacto a una hoja de cálculo o un archivo de texto, haga clic en **Más | Exportar a Archivo**. Debe tener los derechos adecuados para hacer esto.
- Para crear una nueva tarea con los mismos detalles para cada contacto de su lista, haga clic en **Nuevo | Nueva tarea**.
- Para crear un correo electrónico con campos de combinación, que pueden enviarse a cada contacto de su lista, haga clic en **Nuevo | Nuevo correo electrónico**. Debe tener los derechos adecuados para hacer esto.

Recuento de registros en una lista

Puede ver el número de registros de una lista para hacerse una idea de la longitud total en listas extensas. En la mayoría de las listas, se muestra un contador en la parte superior izquierda de la página. También se muestra el número de página en relación con el número total de páginas que contienen registros. Para ver cuántos registros hay en la página siguiente, sitúe el puntero encima de la flecha que señala a la derecha.

Filtrado de registros en una lista

Puede cambiar el modo en que se visualizan las listas. Este ejemplo restringe una lista de comunicaciones para mostrar únicamente las comunicaciones pendientes.

1. Abra un registro de empresa y haga clic en la pestaña **Comunicaciones**.
2. Para ver únicamente las comunicaciones pendientes, seleccione **Pendiente** desde **Estado** y haga clic en el botón **Filtro**. La lista de comunicaciones se limitará a aquellas cuyo estado sea

Pendiente. Este filtro se aplicará a todas las listas de comunicaciones de empresa hasta que cambie el filtro o cierre la sesión.

Clasificación de registros en una lista

Puede cambiar el orden de clasificación de cualquier lista que incluya un encabezado de columna subrayado. Este ejemplo cambia el orden de clasificación de la lista Calendario de Fecha/Hora a Tipo de acción.

1. Haga clic en la pestaña **Calendario**.
2. Haga clic en **Vista de lista**.
3. Haga clic en el encabezado de columna **Acción**. La lista Calendario se ordenará por Acción. El triángulo al lado del encabezamiento de columna indica la columna por la que está ordenada la lista.
4. Para volver a cambiar el orden de clasificación a Fecha/Hora, haga clic en la columna **Fecha/Hora**. La lista Calendario está ordenada por Fecha/Hora con la comunicación pendiente más reciente en primer lugar. Para cambiar el orden de clasificación a ascendente, vuelva a hacer clic en la columna **Fecha/Hora**.

Establecimiento del tamaño de la lista de resultados de búsqueda

Puede especificar la longitud máxima predeterminada de listas y tablas de cualquier ventana.

1. Desde **<Mi perfil> | Preferencias**, haga clic en **Modificar**.
2. Seleccione la longitud máxima predeterminada en **Tamaño de la tabla**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Capítulo 4: Adición de información de clientes

- [Adición de una nueva empresa](#)
- [Error de validación](#)
- [Gestión de zonas](#)
- [Actualización de una empresa existente](#)
- [Trabajo con relaciones](#)
- [Trabajo con notas](#)
- [Creación de un equipo de empresa](#)
- [Adición de una persona sin vincularla a una empresa](#)
- [Reasignación de una persona a una empresa](#)
- [Trabajo con duplicados](#)
- [Eliminación de registros de empresas o personas](#)

Adición de una nueva empresa

1. Haga clic en **Nuevo | Nueva empresa**.
2. Escriba las primeras letras del nombre de la empresa y haga clic en **Introducir detalles de la Empresa**. El sistema buscará posibles nombres de empresa duplicados. Para obtener más información sobre la prevención de duplicados, consulte [Cómo evitar entradas duplicadas \(página 4-12\)](#). Si no se encuentran posibles duplicados, se mostrará la página **Nueva empresa**.
3. Cumplimente los detalles del nuevo registro de empresa. El administrador del sistema determinará la cantidad mínima de detalles que deberá introducir.
4. Haga clic en **Guardar**. Es posible que tenga que desplazarse hasta parte superior de la página para realizar esta acción.

Campos de empresa

Campo	Descripción
Nombre de empresa	Nombre de la empresa
Tipo	Tipo de relación que mantiene con su empresa. Por ejemplo, Cliente potencial, Proveedor o Cliente.

Campo	Descripción
SLA	Acuerdo de nivel de servicio que la empresa ha contratado. Consulte Incidencias (página 20-1) . El SLA seleccionado aquí será el SLA predeterminado de las incidencias que se creen relacionadas con la empresa.
Sitio web	URL de la empresa
Estado	Estado actual; por ejemplo, Activo o Inactivo.
Sector	Sector de actividad; por ejemplo, Comercio al por menor o Servicios financieros.
Empleados	Número de empleados de la empresa.
Facturación	Ingresos de la empresa. Los valores desplegados estándar para este campo están en Dólar EE.UU.
Origen	Cómo se inició el contacto con la empresa. Por ejemplo, Feria o Recomendación de un cliente.
Zona	Zona de seguridad de la empresa. Consulte Gestión de zonas (página 4-4) .
Gestor de cuentas	Persona de su empresa responsable de la relación con la empresa.
Restricción de correo	Marca que indica si se puede añadir o no la empresa a listas de correo publicitario.

Campos de dirección

Campo	Descripción
Dirección 1	Primera línea de la dirección
Dirección 2	Segunda línea de la dirección
Dirección 3	Tercera línea de la dirección
Dirección 4	Cuarta línea de la dirección
Ciudad	Ciudad en la que está ubicada la empresa
Estado	Estado o región
Código postal	Código postal de la dirección
País	País en el que está ubicada la empresa
Tipo	Tipo de dirección. Puede seleccionar uno o más tipos.

Campos de teléfono y correo electrónico

El administrador del sistema determina las convenciones para introducir códigos de país y área, así como números de datos y de voz. Pueden ser distintas a las utilizadas en esta guía.

Campo	Descripción
(trabajo)	Número de teléfono principal de la centralita
Fax	Número de fax principal
RDSI	Número de Red digital de servicios integrados
Módem	Número de módem
Gratuito	Número gratuito
Información	Dirección de correo electrónico de información general
Ventas	Dirección de correo electrónico de ventas
Soporte	Dirección de correo electrónico de soporte

Campos de persona

Campo	Descripción
Apellidos	Nombre de familia de la persona
Primero	Nombre
Saludo	Saludo. Por ejemplo, Sr., Dr. o Srta.
2º nombre	Segundo nombre o inicial
Sufijo	Título. Por ejemplo, Ldo., Dr.
Sexo	Hombre o mujer
Cód. Cargo	Lista de cargos. Por ejemplo, Director Gerente o Comercial.
Cargo	Descripción de texto en formato libre del cargo de la persona tal como aparece en su tarjeta de presentación.
Departamento	Departamento en el que trabaja la persona
Zona	Zona de seguridad de la persona. Consulte Gestión de zonas (página 4-4) .
Gestor de cuentas	Persona de su empresa responsable de la relación con la persona.
Tipo	Área de organización en la que trabaja la persona. Se pueden seleccionar varias opciones.

Campos de detalles de teléfono de persona

Campo	Descripción
Particular	El número de teléfono particular de una persona
Teléfono móvil	Número de teléfono móvil de una persona

Campos de correo electrónico de persona

Campo	Descripción
(trabajo)	Dirección de correo electrónico del trabajo de una persona
Privada	Dirección de correo electrónico privada de una persona

Adición de una empresa con varias ubicaciones



Si una nueva empresa tiene más de una ubicación geográfica, debería crear la empresa siguiendo el procedimiento normal y, a continuación, añadir la dirección adicional. Para ello, haga clic en **Nueva dirección** en la pestaña **Direcciones**.

También puede hablar con el administrador del sistema para personalizar los campos **Empresa** y **Dirección** según sus necesidades.

Errores de validación

Al añadir un registro y hacer clic en **Guardar**, puede que reciba el siguiente mensaje de error *Error de validación - Por favor corrija las entradas resaltadas*.

1. Si aparece un error de validación, busque campos con una flecha o **X** junto a ellos.
2. Cumplimente los campos necesarios y corrija las entradas que tengan el formato incorrecto.
3. Haga clic en **Guardar**.

Icono	Descripción
	Obligatorio. Debe introducir información en los campos con una flecha roja.
	Formato incorrecto. Las entradas erróneas, como fechas con un formato incorrecto, se indican con una X.

Gestión de zonas

El campo **Zona** está disponible en las pantallas de las entidades principales (Empresa, Personas, Comunicaciones, Clientes potenciales, Oportunidades e Incidencias) y las entidades

personalizadas integradas en Sage CRM Builder. También aparece en la mayoría de las listas y los cuadros de filtrado.

Las zonas afectan a los registros, la mayoría de las listas y los cuadros de filtrado, los informes y los grupos. Una zona puede definirse geográficamente, por área de productos o por cualquier otro criterio.

Su administrador del sistema define las zonas que reflejan las necesidades de seguridad de acceso a datos de su organización. Su administrador también define a qué zonas puede acceder y le asigna una zona base.

Ejemplo 1: Su empresa tiene equipos de ventas con sede en Europa, Asia y EE. UU. Su administrador del sistema define zonas para que el personal de ventas pueda ver todas las oportunidades, pero sólo añadir y modificar registros de empresa que pertenezcan a su propia "zona base" o a una subzona de su zona base.

Ejemplo 2: Si no tiene los derechos necesarios para ver datos en la zona de ventas de EE. UU., no se mostrarán datos de ventas de EE. UU. cuando ejecute un informe de lista de empresas.

Cuando cree un nuevo registro, si no selecciona una zona, se asignará una zona al registro automáticamente, la cual dependerá de la gestión de seguridad de zonas del administrador del sistema y las reglas del sistema.

Si su administrador del sistema no ha definido ninguna zona, puede ignorar este campo. En este caso, todos los registros se asignarán automáticamente al nivel de zona superior, denominado **Todo el mundo**.

Actualización de una empresa existente

- [Cambio de los detalles de una empresa](#)
- [Cambio de los detalles de la dirección de una empresa](#)
- [Cambio de los detalles de una persona](#)
- [Adición de una nueva dirección a una empresa existente](#)
- [Adición de una nueva persona a una empresa existente](#)
- [Mantenimiento de vínculos de dirección](#)
- [Asignación de una dirección distinta a una persona](#)
- [Adición de una dirección privada a una persona](#)
- [Cambio de detalles de teléfono/correo electrónico](#)

Cambio de los detalles de una empresa

1. Abra el registro de empresa que quiera actualizar y haga clic en la pestaña **Resumen**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Realice las modificaciones.
4. Haga clic en **Guardar**.

Cambio de los detalles de la dirección de una empresa

1. Abra el registro de empresa que desee actualizar.
2. Haga clic en la pestaña **Direcciones**. El icono **Estado del vínculo** indicará si una dirección de empresa está vinculada a contactos existentes.
3. Haga clic en la dirección que desee cambiar.
4. Escriba la nueva dirección. Seleccione la casilla de verificación **Establecer como dirección predeterminada para la empresa** si esta dirección es la nueva dirección principal de la empresa. Esto también la convierte en la dirección predeterminada para las nuevas personas que se añadan a la empresa.
5. Haga clic en **Guardar**. Las personas vinculadas a esta dirección también se verán afectadas por el cambio. Haga clic en el icono **Estado del vínculo** para ver los contactos vinculados.

Cambio de los detalles de una persona

1. Abra el registro de persona que quiera actualizar y haga clic en la pestaña **Resumen**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Realice las modificaciones y haga clic en **Guardar**. **Nota:** Deje seleccionada la casilla de verificación **Establecer como valor predeterminado** si esta persona sigue siendo la persona de contacto principal de la empresa.

Adición de una nueva dirección a una empresa existente

1. Abra la empresa que desea modificar y haga clic en la pestaña **Direcciones**.
2. Haga clic en **Nueva dirección**.
3. Introduzca los detalles de la nueva dirección o haga clic en **Seleccionar una dirección para actualizar o copiar** para basar la nueva dirección en una dirección existente.
4. Seleccione la casilla de verificación **Establecer como valor predeterminado** para que esta dirección sea la dirección principal de la empresa.
5. Haga clic en **Guardar**.



Cuando añade una dirección en el contexto de una empresa, ambas están vinculadas entre sí. Sin embargo, el icono **Estado del vínculo** se muestra como de un solo vínculo hasta que la dirección no se vincula a una o más personas de contacto. Cuando añade una dirección en el contexto de una persona, ambas están vinculadas entre sí. Sin embargo, el icono **Estado del vínculo** se muestra como de un solo vínculo hasta que la dirección no se vincula a más de una persona o a la empresa.

Adición de una nueva persona a una empresa existente

1. Abra la empresa que desea modificar y haga clic en la pestaña **Personas**.
2. Haga clic en **Nueva persona**.
3. Escriba las primeras letras del **apellido** de la persona y haga clic en **Introducir detalles de la Persona**. El sistema buscará posibles nombres de persona duplicados. Para obtener más información, consulte [Cómo evitar entradas duplicadas \(página 4-12\)](#). Si no se encuentran posibles duplicados, se mostrará la página Nueva persona.

4. Cumplimente los detalles necesarios. Algunos detalles se cumplimentan automáticamente mediante los detalles de la empresa. Puede sobrescribirlos si es necesario.
 - Para vincular una dirección únicamente a una persona, seleccione **Sólo dirección de persona**. Para vincular la dirección tanto a la persona como a la empresa para la que trabaja, seleccione **Dirección de la persona y de la empresa**.
 - Para seleccionar una dirección de la lista de direcciones de empresa, haga clic en **Seleccionar dirección en la lista**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Mantenimiento de vínculos de dirección

Requisitos de usuarios: sólo sistemas sin integración

Necesita añadir una nueva dirección de correo a una empresa. La nueva dirección no es la principal de la empresa, sino la de instalaciones adicionales donde se ha reubicado a parte del personal existente.

Por ejemplo, Gatecom ha adquirido nuevas instalaciones, 400 Pine Street Suite 500, muy cerca de su dirección principal existente, 400 Pine Street Suite 300. La dirección principal sigue siendo Suite 300, pero Simon Yaltoy y Mike Carlson pasaban la mayor parte del tiempo en la nueva dirección, Suite 500.

La función Vínculo de dirección ofrece información general sobre las relaciones existentes entre Empresas, Personas y Direcciones y reduce las posibles entradas duplicadas de direcciones permitiendo crear vínculos desde la página Vínculo de dirección.

Para añadir una nueva dirección y actualizar el vínculo de dirección:

1. Seleccione **Búsqueda | Empresa** y haga clic en el nombre de la empresa.
2. Haga clic en la pestaña **Direcciones**. Aparecerá una lista de todas las direcciones de la empresa.
3. Añada una nueva dirección. La nueva dirección aparecerá en la pestaña **Direcciones de la empresa**.
 - El icono **Estado del vínculo** Estado del vínculo muestra el estado de **un solo vínculo**. Si la dirección de empresa que está a punto de cambiar está vinculada a contactos existentes, indica que tiene **varios vínculos**.



Un solo vínculo



Varios vínculos

- El icono Estado del vínculo que indique que tiene un solo vínculo en el contexto de una persona implica que la dirección sólo está asociada a la persona actual y no a otros contactos o a la empresa. Por ejemplo, una dirección particular.
4. Haga clic en el icono **Vínculo de dirección**. Aparecerá la página Vínculo de dirección correspondiente a la nueva dirección. La página Vínculos de dirección muestra la dirección seleccionada, la empresa y las personas que trabajan en la empresa.
 - Casilla de verificación **Dirección vinculada**. Muestra si la dirección actual está vinculada a la empresa y a algunas de las personas de contacto. Cuando añade una

nueva dirección en el contexto de una empresa, se vincula automáticamente a la empresa y la casilla de verificación Dirección vinculada aparece como seleccionada. Cuando añade una nueva dirección en el contexto de una persona, se vinculará automáticamente a la persona y la casilla de verificación Dirección vinculada aparecerá como seleccionada.

- Casilla de verificación **Dirección predeterminada**. Muestra si la dirección actual está establecida como la dirección principal de la empresa o de las personas de contacto.
5. Haga clic en el icono de lápiz ubicado junto a la lista de personas para realizar cambios en los vínculos existentes entre esta dirección y las personas de contacto. Aparecen los vínculos de direcciones de una persona para su edición en una nueva ventana.
 6. Seleccione la casilla de verificación **Dirección vinculada** ubicada junto a las personas a las que desee vincular esta dirección, así como la casilla de verificación **Dirección predeterminada** ubicada junto a las personas para las que ésta será su nueva dirección principal.



La eliminación de la selección de Vínculo de dirección de la empresa o persona puede eliminar la dirección del sistema si la dirección no tiene otros vínculos. Asimismo, una vez que haya establecido una dirección como predeterminada para una empresa o persona, no podrá eliminar la selección de Vínculo de dirección sin eliminar primero la selección de Dirección predeterminada.

7. Haga clic en **Guardar** y, a continuación, en **Continuar**.

Aparecerá la lista de direcciones. El icono Estado del vínculo muestra que hay varios vínculos. Si comprueba la lista de direcciones en el contexto de Simon Yaltoy y Mike Carlson, verá que la nueva dirección aparece vinculada a cada contacto.

Asignación de una dirección distinta a una persona

Si una persona está vinculada a una dirección de la empresa, puede que desee asignarla a una dirección diferente de la empresa.

1. Busque la persona cuyos detalles desea modificar y abra la página Resumen de esa persona.
2. Haga clic en la pestaña **Direcciones** y haga clic en **Nueva dirección**.
3. Rellene los detalles de la dirección y seleccione **Sólo dirección de Persona** debajo de los detalles de la dirección.
4. Haga clic en **Guardar**.

Adición de una dirección privada a una persona

1. Busque la persona cuyos detalles desea modificar y abra la página Resumen de esa persona.
2. Haga clic en la pestaña **Direcciones** y haga clic en **Nueva dirección**.
3. Complimente los detalles de la dirección y seleccione **Particular**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Cambio de detalles de teléfono/correo electrónico

Para actualizar el número de teléfono de una persona:

1. Busque la persona cuyos detalles desea modificar y abra la página Resumen de esa persona.
2. Haga clic en la pestaña **Teléfono/correo electrónico**.
3. Introduzca los cambios en el panel **Teléfono** y haga clic en **Guardar**.

Para actualizar el número de teléfono de una empresa:

1. Busque la empresa cuyos detalles desea modificar y abra la página Resumen de la empresa.
2. Seleccione la pestaña **Teléfono/correo electrónico**.
3. Introduzca los cambios en el panel **Teléfono** y haga clic en **Guardar**.

Trabajo con relaciones

- [Pestaña Relaciones](#)
- [Adición de una nueva relación](#)
- [Campos de relación](#)
- [Eliminación de una relación](#)

Pestaña Relaciones

La pestaña Relaciones está disponible en el contexto de todas las entidades principales, entre las que se incluyen empresas, personas, clientes potenciales, oportunidades, presupuestos, pedidos e incidencias. Los ejemplos comunes incluyen relaciones que muestran:

- Una empresa principal y sus filiales.
- Personas que se encuentran en la junta directiva de varias empresas.
- Empresas y sus proveedores.
- Incidencias críticas que afectan a la empresa.

Todas las relaciones son recíprocas. Esto significa que pueden visualizarse y establecerse desde el contexto de cada una de las partes implicadas en la relación.

Puede que le resulte de utilidad leer la información de relaciones desde la parte superior de la pantalla hacia abajo.

Su administrador del sistema es el responsable de establecer los tipos de relaciones disponibles en el sistema. Si necesita tipos de relaciones nuevos o diferentes para cubrir sus necesidades empresariales, póngase en contacto con su administrador del sistema.

Adición de una nueva relación

Este ejemplo añade una nueva relación de la empresa.

1. Abra un registro de la empresa.
2. Haga clic en la pestaña **Relaciones** en el contexto de la empresa.
3. Haga clic en el icono que representa el tipo de relación que desea añadir, por ejemplo, **Nueva entidad principal**. Aparecerá la página **Crear nueva relación**.
4. Cumplimente los campos de la nueva relación.
5. Haga clic en **Guardar**. La nueva relación aparecerá en la pestaña **Relaciones**.

Puede [ejecutar informes](#) y [crear informes](#) sobre la información de la pestaña Relaciones. También puede mostrar información de relaciones en su [cuadro de mando](#).

Campos de relación

Campo	Descripción
Tipo de relación	<p>Seleccione entre Principal, Subordinada o Cercana. Las relaciones Principal o Subordinada suelen representar relaciones jerárquicas o relaciones que implican algún tipo de propiedad. Una relación Cercana suele representar una relación que influye o afecta. Esto es sólo una guía. Hay flexibilidad para que su administrador del sistema establezca los tipos de relaciones adecuados para sus necesidades empresariales específicas.</p>
Nombre de relación	<p>Selecciónelo en una lista de relaciones definida por el administrador del sistema. Por ejemplo, seleccione Directores (Director de). El texto entre paréntesis muestra la relación recíproca. Por ejemplo, Arnold Ball aparece en la lista "Directores" en el contexto de Gatecom; en el contexto de Arnold Ball, Gatecom aparece en la lista con el encabezado de relación "Director de".</p>
Selección de búsqueda [de entidad]	<p>Seleccione a la persona u otra entidad a la que desee vincular desde el contexto actual. Por ejemplo, busque Arnold Ball. Nota: Si Selección de búsqueda de una persona está establecido como Nombre (valor predeterminado), escriba Arnold y haga clic en el icono de la lupa.</p>
Notas	<p>Una breve nota sobre la relación. Por ejemplo, accionista del 45%. Este texto aparece cuando pasa el ratón sobre la persona, incidencia, etc. en la pestaña Relaciones. Puede añadir una nueva nota o modificar una nota existente haciendo clic en el icono de lápiz Mantener relación y haciendo clic en la nota que desee modificar.</p>

Eliminación de una relación

Puede eliminar una relación que ya no sea válida de la pestaña **Relaciones** donde aparece. Antes de hacerlo, puede que desee capturar el historial de la relación de otra manera. Por ejemplo, puede añadir una nota a la pestaña Notas en el contexto de la persona y/o la empresa.

1. Abra el registro en el que se muestra la relación.
2. Haga clic en la pestaña **Relaciones**.

3. Haga clic en el icono **Mantener relación** ubicado junto al encabezado de relación. Se mostrará una lista de registros relacionados, por ejemplo, Personas.
4. Seleccione la casilla de verificación **Eliminar relación** ubicada junto a las relaciones que desee eliminar.
5. Haga clic en **Eliminar relaciones seleccionadas**. Aparecerá un cuadro de diálogo de confirmación.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Trabajo con notas

- [Adición de una nota](#)
- [Modificación de una nota de una empresa o persona](#)

Adición de una nota

Puede añadir un número ilimitado de notas de texto al sistema y adjuntarlas a los registros para los que sean más relevantes. Puede añadir notas a empresas, personas, incidencias, soluciones, oportunidades de venta y clientes potenciales.

1. Abra el registro que quiera modificar y haga clic en la pestaña **Notas**.
2. Haga clic en **Nueva nota**.
3. Escriba el texto de la nota.
4. Haga clic en **Guardar**.

Modificación de una nota de una empresa o persona

1. Abra el registro de empresa que quiera actualizar y haga clic en la pestaña **Notas**.
2. Haga clic en una nota.
3. Modifique la nota.
4. Haga clic en **Guardar**.

Creación de un equipo de empresa

En el contexto de un registro de empresa, la pestaña **Equipo de la empresa** muestra los miembros de su organización implicados en la gestión de cuentas de gran tamaño.

Su administrador del sistema debe darle acceso a esta pestaña. También puede configurar restricciones para que sólo los miembros del equipo de la empresa puedan acceder a cuentas confidenciales.

Para añadir un nuevo miembro del equipo de empresa a una empresa:

1. Abra la empresa que desea modificar y haga clic en la pestaña **Equipo de la empresa**.
2. Haga clic en **Añadir usuario al equipo**.
3. Seleccione el usuario de su organización en la lista y añada una descripción de sus funciones.
4. Haga clic en **Guardar**.

Adición de una persona sin vincularla a una empresa

Puede añadir una persona que no pertenezca a ninguna empresa. De este modo, podrá:

- Hacer un seguimiento de la trayectoria profesional de un contacto importante.
- Estar en contacto con asesores y expertos que no trabajan para ninguna empresa.

Para añadir una nueva persona que no pertenezca a ninguna empresa:

1. Compruebe que no está en el contexto de una empresa existente. Si es así, haga clic en el logotipo de Sage CRM. Esto le sacará de un registro de empresa existente.
2. Haga clic en **Nuevo | Nueva persona**.
3. Escriba las primeras letras del apellido de la persona y haga clic en **Introducir detalles de la Persona**. Sage CRM busca posibles personas duplicadas. Para obtener más información, consulte [Cómo evitar entradas duplicadas \(página 4-12\)](#). Si no se encuentran posibles duplicados, se mostrará la página Nueva persona.
4. Cumplimente los detalles relevantes.



Deje el panel **Para** en blanco si no desea asociar esta persona a una empresa.

5. Haga clic en **Guardar**. Puede añadir notas, direcciones, teléfonos e información de correo electrónico para la persona mediante las distintas pestañas.

Reasignación de una persona a una empresa

Si ha estado realizando un seguimiento de una persona que no pertenezca a ninguna empresa y esta persona posteriormente se une a una empresa específica, podrá asignarla a la empresa y trasladar a la empresa todas las comunicaciones, oportunidades e incidencias que tenga vinculadas.



El administrador del sistema deberá concederle permisos para realizar esta acción.

1. **Busque** la persona que desea reasignar.
2. Haga clic en su nombre para mostrar la página Resumen.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Haga clic en **Combinar persona**. Se mostrará un nuevo panel denominado **Asignar empresa**.
5. Busque la empresa a la que desea asignar la persona y selecciónela.
6. Haga clic en **Guardar**.

Trabajo con duplicados

- [Cómo evitar entradas duplicadas](#)
- [Combinación de empresas duplicadas](#)
- [Combinación de personas duplicadas](#)

Cómo evitar entradas duplicadas

La prevención de duplicados está activada de manera predeterminada. Su administrador del sistema puede personalizar las pantallas de prevención de duplicados y las reglas de coincidencia.

La regla de coincidencia de persona predeterminada comprueba si Apellidos contiene el valor que ha introducido. Por ejemplo, si introduce *Sánchez*, tanto *Sánchez* como *Sánchez-Blanco* se detectarán como posibles duplicados.

La regla de coincidencia de empresa predeterminada comprueba si Nombre de la empresa contiene el valor que ha introducido. Por ejemplo, si introduce *Roca*, *Diseños Roca* se detectará como un posible duplicado.



De manera predeterminada, la prevención de duplicados comprueba si hay personas duplicadas en una empresa. Se le avisará si hay dos personas con el mismo nombre en la misma empresa. Sin embargo, no se le avisará si hay dos personas con el mismo nombre en empresas diferentes.

Para comprobar si hay registros duplicados antes de añadir una nueva empresa:

1. Haga clic en **Nuevo | Nueva empresa**.
2. Introduzca el nombre de la empresa y haga clic en **Introducir detalles de la Empresa**. Si el nombre coincide con un registro de empresa actual en la base de datos (de acuerdo con las reglas de coincidencia que el administrador del sistema ha definido), se mostrará una lista de los duplicados detectados.

En la lista de duplicados detectados, puede hacer lo siguiente:

- Hacer clic en una empresa existente.
 - Volver a la página de búsqueda de duplicados de empresa haciendo clic en **Volver a entrada de empresa**.
 - Añadir una nueva empresa haciendo clic en **Ignorar la advertencia e introducir empresa**.
3. En cualquier caso, para añadir una nueva empresa, haga clic en **Ignorar la advertencia e introducir empresa**.
 4. Introduzca los detalles de la empresa y haga clic en **Guardar**. La nueva empresa se añadirá a Sage CRM.



El sistema también comprueba si hay duplicados cuando modifica cualquier campo que tenga reglas de coincidencia establecidas al modificar un registro. Por ejemplo, cambia el nombre de una empresa existente denominada *Diseños Roca* a *Diseños*. El sistema comprueba las demás empresas que contengan la palabra *Diseños* y advierte de los posibles duplicados antes de actualizar el registro de la empresa.

Combinación de empresas duplicadas

Para combinar dos empresas, primero determine una empresa de origen y una empresa de destino.

Cuando las empresas se combinen, se eliminará la empresa de origen y toda la información que tenga asociada (p. ej., personas, comunicaciones, oportunidades e incidencias) se copiará a la empresa de destino. Las relaciones establecidas mediante la pestaña Relaciones no se combinan.



El administrador del sistema deberá concederle derechos de eliminación para poder utilizar esta función. Si no tiene derechos de eliminación y combina dos empresas, el

registro de la empresa anterior se mantiene en la base de datos, pero todos los datos se combinan.

1. **Busque** la empresa que desea conservar y utilícela como empresa de destino. Suele ser la empresa que tiene más información.
2. Haga clic en el nombre de la empresa.
3. Haga clic en **Modificar** y, a continuación, en **Combinar empresa**.
4. Seleccione la empresa de origen.
5. Haga clic en **Guardar**. Si hace clic en las distintas pestañas, verá que las personas, comunicaciones, oportunidades e incidencias de la empresa de origen se han copiado a la empresa combinada. Se eliminará la empresa de origen.
 Las direcciones de la empresa de origen se transfieren a la pestaña **Direcciones** de la empresa de destino. Las personas de contacto de la empresa de origen también mantienen sus vínculos de direcciones originales. Estos pueden actualizarse una vez se haya completado la combinación mediante la función **Vínculo de dirección**. Para obtener más información, consulte [Mantenimiento de vínculos de dirección \(página 4-7\)](#).

Combinación de personas duplicadas

Requisitos de usuarios: El administrador del sistema debe otorgarle derechos para eliminar.

Casilla de verificación	Descripción
ELIMINAR entidad de origen	Debe disponer de derechos de eliminación de Persona para que esta opción funcione. Si está casilla ha sido seleccionada por si misma sin ninguna otra casilla de verificación, la persona de origen y todos los datos asociados (comunicaciones, oportunidades, etc.) de la persona de origen serán eliminados. Nota: Este es el caso, aunque el usuario no disponga de derechos de eliminación para los datos asociados.
Seleccionar / Deseleccionar Todo	Utilice Seleccionar todo para eliminar a la persona de origen y combinar todos los datos asociados con la persona de destino.
Combinar Oportunidades	Seleccione esta opción para combinar las oportunidades asociadas a la persona de origen con la persona de destino. Por ejemplo, las oportunidades asociadas a la persona de origen duplicada "Clemence Sticky" se asociarán a la persona de destino "Clemence Stickings" después de la combinación.

Casilla de verificación	Descripción
Combinar Clientes potenciales	Seleccione esta opción para combinar los clientes potenciales asociados a la persona de origen con la persona de destino.
Combinar Incidencias	Seleccione esta opción para combinar las incidencias asociadas a la persona de origen con la persona de destino.
Combinar Entidades relacionadas	Seleccione esta opción para combinar la información vinculada establecida por su administrador del sistema y asociada a la persona de origen con la persona de destino.
Combinar bibliotecas	Seleccione esta opción para combinar los documentos asociados a la persona de origen con la persona de destino.
Combinar Comunicaciones	Seleccione esta opción para combinar las comunicaciones asociadas a la persona de origen con la persona de destino.
Combinar Notas	Seleccione esta opción para combinar las notas asociadas a la persona de origen con la persona de destino.

1. **Busque** la persona que desea conservar y utilícela como persona de destino. Suele ser la persona que tiene más información almacenada.
2. Haga clic en el nombre de la persona.
3. Haga clic en **Modificar** y, a continuación, haga clic en **Combinar persona**. Se mostrará un nuevo panel denominado Combinar persona.
4. Haga clic en la **lupa** para buscar la persona de origen y haga clic en ella.
5. Marque las **casillas** correspondientes a la información que desea combinar. A diferencia de lo que ocurre con la combinación de empresas, tiene la opción de conservar la persona de origen.
6. Haga clic en **Guardar**. Se mostrará la página Resumen de la persona de destino. Si hace clic en las distintas pestañas, verá que la información asociada a la persona de "origen" se ha copiado a la persona combinada, de acuerdo con las casillas que haya seleccionado. La persona de origen se eliminará únicamente si ha seleccionado **Suprimir entidad de origen**.

Eliminación de registros de empresas o personas

Requisito de usuario: Derechos de administrador del sistema o usuario avanzado

1. Busque la empresa o persona que desea eliminar y selecciónela.
2. Desde la página Resumen, haga clic en **Eliminar** y, a continuación, en **Confirmar eliminación**.

Si su perfil no le permite eliminar registros de empresas o personas, puede hacer lo siguiente:

- Pedir a su administrador que le conceda los derechos necesarios para combinar registros de empresas y personas.
- Establecer el estado de la empresa como inactivo. Su administrador del sistema también puede añadir un campo de estado a la página Resumen de persona.
 - Abra la página **Resumen** de la empresa.
 - Haga clic en **Modificar**.
 - Seleccione **Inactivo** en **Estado**.
 - Haga clic en **Guardar**.

Capítulo 5: Citas y tareas

- Creación de una tarea
- Creación de una cita
- Planificación de la devolución de una llamada
- Campos e iconos de comunicación
- Planificación de comunicaciones sin vincular
- Planificación de una cita o tarea rápidas
- Notificaciones
- Cambio del estado de una comunicación
- Búsqueda de una comunicación
- Adición de archivos adjuntos a tareas
- Reasignación de una tarea existente a un compañero
- Planificación de una tarea para un compañero
- Consulta del calendario de un compañero
- Navegación por el calendario
- Planificador de reuniones
- Revisión del historial de contactos
- Invitación de asistentes externos a una reunión
- Citas recurrentes
- Eliminación de una comunicación

Creación de una tarea

1. Haga clic en **Nuevo | Nueva tarea**.
2. Introduzca los detalles en la página.



Los campos de fecha y hora bajo **Fecha / Hora de vencimiento** se cumplen automáticamente con la fecha actual y en 30 minutos en el futuro.

3. Haga clic en **Guardar**.

Creación de una cita

1. En la pestaña **Calendario**, haga clic en **Nueva cita**. De manera alternativa, haga clic en **Nuevo | Nueva cita**.
2. Introduzca los detalles de la cita. Utilice el panel **Tema** para vincular la cita a una empresa y persona que ya existan.

3. Asegúrese de que su nombre está seleccionado en la lista de usuarios y haga clic en **Guardar**.

Planificación de la devolución de una llamada

1. Haga clic en **Buscar | Persona**.
2. Escriba el nombre de la persona y haga clic en **Buscar**.
3. Haga clic en la persona con la que quiera planificar la devolución de una llamada.
4. Haga clic en **Nuevo | Nueva tarea**.
5. Introduzca la información detallada y haga clic en **Guardar**.

Campos e iconos de comunicación

Una comunicación puede ser una tarea o una cita.

- [Panel Respecto a](#)
- [Panel Detalles](#)
- [Panel Planificación](#)
- [Panel Planificador de reuniones](#)
- [Panel Seguimiento](#)
- [Panel Campañas](#)
- [Iconos de tipos de acciones](#)
- [Iconos Estado](#)
- [Iconos de prioridad](#)

Campos del panel Tema

Campo	Descripción
Empresa	Empresa con la que mantiene la comunicación. Si está vinculado, puede ir al registro de empresa relacionado.
Persona	Persona con la que mantiene la comunicación. Si está vinculado, puede ir al registro de persona relacionado.
Acerca de	Oportunidad o incidencia relacionada. Si está vinculada, puede ir a la oportunidad o incidencia relacionada.

Campos del panel Detalles

Campo	Descripción
Acción	Tipo de tarea, por ejemplo, Llamada saliente.
Asunto	Asunto de la comunicación.
Ubicación	Sólo Citas. Ubicación de la cita. Puede añadir un usuario de recursos, por ejemplo, Sala de conferencias Málaga. Si ya ha escrito algo de texto, el usuario de recursos se añadirá a continuación, después de un punto y coma.
Detalles	Resumen de la tarea.
Estado	Estado de la comunicación. Por ejemplo, Planificado, Completado o Cancelado.
Prioridad	Prioridad de la tarea. Por ejemplo, Alta, Media o Baja.
Zona	Zona de seguridad de la comunicación. Para obtener más información, consulte Gestión de zonas (página 4-4) .
Privada	Seleccione esta casilla de verificación si solamente el usuario asignado debería poder ver la tarea.
Creada por	Una vez que guarde la comunicación, esto mostrará al usuario que la creó.
Fecha de creación	Una vez que guarde la comunicación, esto mostrará la fecha de creación.
Porcentaje completo	Esto realiza el seguimiento de una tarea. Si solamente trabaja en Sage CRM, esto mostrará 100% cuando la tarea se haya completado o 0% si la tarea se ha cancelado. Si sus tareas se han sincronizado desde Outlook, el campo mostrará el valor establecido en Outlook (cualquier valor de 0% a 100%).


Campo	Descripción
Tiempo empleado	<p>Esto registra la hora y fecha en que se haya completado una comunicación. Cuando inserta o actualiza una comunicación, se aplican estas reglas para Tiempo empleado:</p> <p>Si el estado no está completado, el tiempo empleado se queda en blanco.</p> <p>Si el estado está completado, debe cumplimentarse el tiempo empleado. Si no lo cumplimenta (o lo deja en blanco), se establecerá como la hora actual.</p>
Organizador	<p>este campo es de sólo lectura y se muestra una vez guardada la comunicación. Muestra el nombre del organizador de la comunicación.</p> <p>Si la comunicación se crea en Sage CRM, el campo muestra el mismo nombre que el campo Creada Por. Si una cita se ha creado en la integración clásica de Outlook y se sincroniza con Sage CRM, este campo muestra el nombre del organizador de la reunión. Si el organizador de la reunión de la integración clásica de Outlook no es un usuario de Sage CRM, se mostrará su dirección de correo electrónico.</p>

Campos del panel Planificación

Campo	Descripción
Fecha/hora de vencimiento	<p>Fecha límite en la que la tarea debe estar completada. Esto aparece en todas las listas de comunicaciones de Sage CRM y determina el lugar en el que debe aparecer la tarea en el panel Tareas de la vista del calendario. Al añadir una fecha/hora de vencimiento, se activa el campo Mostrar aviso en pantalla y la fecha/hora de recordatorio se establece como la misma hora que la fecha/hora de vencimiento.</p>

Campo	Descripción
Usuario	<p>Persona encargada de realizar la tarea.</p> <p>Si su sistema Sage CRM tiene menos de diez usuarios, este campo aparecerá como una lista. Puede seleccionar varios usuarios al mismo tiempo utilizando el ratón y manteniendo pulsada la tecla CTRL.</p> <p>Si Sage CRM tiene más de diez usuarios, utilice el campo Buscar para buscar usuarios más fácilmente. Puede seleccionar varios usuarios al mismo tiempo utilizando el ratón y manteniendo pulsada la tecla CTRL. Haga clic en Añadir para asignarlos a la tarea o reunión.</p> <p>Nota: Si añade más de un usuario a una tarea, creará múltiples tareas.</p>
Fecha/hora de inicio	<p>Fecha/hora en que se ha activado la tarea. Se utiliza en Outlook cuando se filtran tareas por fecha y hora de activación.</p>
Mostrar aviso en pantalla	<p>Este campo depende de la configuración del sistema y el administrador del sistema puede haberlo desactivado. Seleccione esta casilla de verificación para establecer un recordatorio en pantalla para la tarea.</p>
Recordatorio fecha/hora	<p>Fecha/hora del recordatorio. El valor predeterminado es la fecha/hora de vencimiento.</p>
Enviar recordatorio	<p>Si el campo Mostrar aviso en pantalla está activado, seleccione esta casilla de verificación para recibir el recordatorio en distintos formatos en función de la prioridad de la comunicación. Los distintos formatos y prioridades se pueden configurar en Preferencias. Para obtener más información, consulte Preferencias (página 24-1).</p>
Equipo	<p>Equipo al que se ha asignado la tarea.</p>

Si la nueva comunicación es una cita, el panel **Planificación** también incluirá los campos adicionales descritos a continuación.

Campo	Descripción
Fecha / Hora	Fecha y hora de inicio de la cita. El valor predeterminado es la fecha/hora actual.
Hora de finalización	Fecha y hora de finalización de la comunicación. El valor predeterminado es media hora después de la hora indicada en el campo Fecha/hora.
Todo el día	Seleccione esta casilla de verificación para que la cita sea un evento de todo el día. La fecha/hora y la fecha de finalización pasan a ser de sólo lectura y se establece que la cita dure desde las 00:00 hasta las 23:59 del mismo día. Cuando se visualiza en el calendario, una cita de un evento de todo el día tiene el prefijo "Evento de tipo todo el día".
Recordatorio	Seleccione el tiempo en la lista. Se trata de la antelación con que recibirá un recordatorio antes de la reunión.
 Recurrencia	Haga clic aquí para hacer que una cita sea un evento recurrente. Por ejemplo, puede establecer una reunión de equipo todos los lunes a las 10:00.

Panel Planificador de reuniones

El panel **Planificador de reuniones** se muestra en todas las citas (comunicaciones cuyo campo Acción esté establecido como Reunión). No se muestra para citas o tareas recurrentes.

Campos del panel Seguimiento

Campo	Descripción
Crear tarea de seguimiento	Seleccione esta casilla de verificación para crear una nueva tarea basada en la información actual, inmediatamente después de guardar la tarea actual.
Crear cita de seguimiento	Seleccione esta casilla de verificación para crear una nueva reunión basada en la información actual, inmediatamente después de guardar la tarea actual. Las casillas de verificación Crear tarea de seguimiento y Crear cita de seguimiento no se pueden marcar al mismo tiempo.

Campo	Descripción
Crear oportunidad de seguimiento	<p>Seleccione esta casilla de verificación para generar una nueva oportunidad basada en la información actual.</p> <p>Esto sólo se muestra durante la edición de comunicaciones existentes.</p>






Campos del panel Campañas








Para vincular la comunicación a una campaña de marketing, haga clic en **Mostrar campañas**.

Campo	Descripción
Actividad de la fase	<p>Realice una búsqueda y vincule la comunicación a una actividad de la fase de la campaña. Si la comunicación se programa dentro del contexto de una actividad de la fase, esta será de sólo lectura.</p>
Tipo de respuesta	<p>Una vez que la comunicación esté vinculada a una actividad de la fase, podrá seleccionar un tipo de respuesta.</p>





Las comunicaciones creadas en el contexto de una campaña se asocian automáticamente a una actividad. Cuando se modifican, se muestra inmediatamente el panel Campañas. Para obtener más información, consulte [Gestión de campañas \(página 18-1\)](#).

Iconos de tipos de acciones




Icono	Acción
	Vacaciones
	Llamada saliente
	Llamada entrante
	Carta saliente
	Carta entrante

Icono	Acción
	Correo electrónico saliente
	Correo electrónico entrante
	Fax saliente
	Fax entrante
	Reunión
	Demostración
	Por hacer

Iconos Estado

Icono	Estado
	Pendiente
	En curso
	Completada
	Cancelada

Iconos de prioridad

Icono	Prioridad
	Alta
	Normal
	Baja

Planificación de comunicaciones sin vincular

Puede crear nuevas tareas y citas que no estén vinculadas a empresas o personas. Suele ser el caso de las comunicaciones internas.

1. En la pestaña **Calendario**, haga clic en **Nueva tarea**. Se mostrará la página Introducir nueva tarea.
2. Cumplimente los detalles. Deje el panel Tema en blanco.
3. Compruebe que su nombre está seleccionado en la lista de usuarios.
4. Haga clic en **Guardar**.

Planificación de una cita o tarea rápidas

Algunas citas o tareas no tienen que estar vinculadas a registros de personas o empresas.

Para crear una cita rápida:

1. Haga clic en la pestaña **Calendario**. Si está en la vista de lista, haga clic en **Vista de calendario**.
2. Escriba algunas palabras clave en el campo **Cita rápida** en la parte superior del panel Calendario.
3. Seleccione la **hora** y la **duración** aproximada en los dos campos siguientes.
4. Haga clic en **Cita rápida**. **Nota:** Cuando cree una cita rápida en la vista Día, la cita se planificará para el día que esté observando, no el día actual.

Para crear una tarea rápida, repita los pasos descritos anteriormente utilizando **Tarea rápida** en la parte superior del panel Tareas.

Cambio del estado de una comunicación

Dependiendo de sus derechos de acceso, puede cambiar los campos **Estado**, **Equipo**, **Zona** y **Panel Tema** de una tarea.

1. Abra su calendario.
2. En la vista de lista, haga clic en el icono de acción de la tarea. Se mostrará la página Detalles de Campos de administración de sincronizaciones de la tarea.
3. En la vista de calendario, haga clic en el icono de estado Pendiente. El estado cambia automáticamente a Completo y se muestra la página Detalles de la tarea.
4. Durante la llamada, puede añadir notas al campo **Detalles**.
5. Una vez finalizada la llamada, seleccione **Completado** en **Estado**.
6. Marque las casillas de seguimiento, si procede.
7. Haga clic en **Guardar**. Se mostrará la página Calendario.

La tarea completada ya no aparecerá en su calendario. Se ha guardado en la pestaña Comunicaciones de la persona con la que se había planificado la llamada como parte del historial del cliente.



Las tareas son dinámicas en Sage CRM; una tarea permanece en el panel Tareas de su calendario hasta que se completa. Las citas no son dinámicas; una cita permanece en su calendario en la fecha y hora planificadas. Para obtener más información, consulte [Navegación por el calendario \(página 5-11\)](#).

Búsqueda de una comunicación

1. Haga clic en **Buscar | Comunicación**.
2. Introduzca sus criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**. Se mostrará una lista de resultados.

Adición de archivos adjuntos a tareas

1. Busque y abra una tarea existente o cree una tarea nueva.
2. Haga clic en **Archivos adjuntos**. Si está creando una tarea nueva y aún no la ha guardado, se le pedirá que lo haga.
3. En la pestaña Archivos adjuntos, haga clic en **Añadir archivo**. También puede arrastrar y soltar los archivos adjuntos en el área **Arrastrar y soltar archivos aquí...** (no disponible en Internet Explorer).
 - En IE, haga clic en **Examinar** para navegar hasta el archivo.
 - En otros navegadores, seleccione los archivos que desee añadir. Aparecerá una lista de los archivos que ha intentado cargar. Los iconos de marca de verificación verde y de equis roja indican si los archivos se han cargado o no. Para cargar correctamente, los archivos deben cumplir con las configuraciones de tamaño de archivo del sistema y número de archivos. El administrador del sistema es el responsable de su configuración.
4. Haga clic en **Guardar**. Puede utilizar **Añadir archivo** para adjuntar más archivos a la tarea.

Para ver un archivo que acaba de adjuntar, haga clic en el icono en forma de **clip** junto al archivo adjunto, u obtenga información acerca del archivo adjunto y haga clic en **Ver adjunto**. Todos los archivos adjuntados a una tarea en el contexto de una entidad (Empresa, Persona, Oportunidad, etc.) también se guardan como entradas en la pestaña **Documentos** de esa entidad.

Reasignación de una tarea existente a un compañero

1. En la pestaña **Calendario**, haga clic en el icono **Acción** de la tarea. Se mostrará la página Tarea.
2. Seleccione el nombre de su compañero en **Usuario**.
3. Haga clic en **Guardar**. La tarea aparecerá en la pestaña **Calendario/Tareas** de su compañero.

Planificación de una tarea para un compañero

1. Haga clic en la pestaña **Calendario**.
2. Haga clic en **Nueva tarea**.

- Utilice los botones **Selección de búsqueda** para vincular la tarea a una empresa y persona en el panel **Tema**.



Panel Respecto a

- Añada los detalles de la tarea y seleccione a su compañero desde **Usuario**.
- Haga clic en **Guardar**.
 - La nueva tarea se muestra en la pestaña Comunicaciones de la empresa y persona seleccionadas y en la pestaña Calendario del usuario asignado.
 - Creada por** indica quién ha planificado la tarea.

Consulta del calendario de un compañero

Si tiene los derechos de seguridad adecuados, puede consultar el calendario de un compañero.

Puede consultar el calendario de un compañero mediante la pestaña **Calendario**.

- Haga clic en **<Mi perfil>**.
- Haga clic en la flecha que se encuentra junto a su nombre de usuario y haga clic en el nombre de su compañero.
- Haga clic en la pestaña **Calendario**. Se mostrará el calendario de su compañero.

De manera alternativa, puede consultar el calendario de un compañero durante la planificación de una reunión.

- En su propio perfil, haga clic en la pestaña **Calendario**.
- Haga clic en **Nuevo | Nueva cita**.
- Seleccione el nombre de su compañero en **Usuario** en el panel Planificación.
- Revise el panel Planificador de reuniones; los conflictos con la reunión actual se resaltan en rojo. Si sitúa el puntero encima de un conflicto, se mostrarán los detalles de la reunión.
- Realice los ajustes necesarios a la fecha y hora y haga clic en **Guardar**.

Navegación por el calendario

Gráfico	Descripción
	Para crear una nueva cita, haga clic en Nuevo Nueva cita .

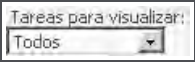

Gráfico	Descripción
	<p>Para crear una entrada rápida sin vincular en el calendario, introduzca unas cuantas palabras clave en Cita rápida, seleccione una hora y una duración aproximada y haga clic en Añadir.</p>
	<p>Para crear una nueva tarea, haga clic en Nuevo Nueva tarea. Por ejemplo, una llamada que debe realizar.</p>
	<p>Para crear un elemento rápido en su lista de tareas del día, introduzca unas cuantas palabras clave en Tarea rápida y haga clic en Añadir.</p>
	<p>Para crear y enviar un correo electrónico, haga clic en Nuevo Nuevo correo electrónico.</p>
	<p>Para reducir o ampliar la lista de tareas que se muestra, seleccione una duración en Tareas para visualizar. Puede activar o desactivar las tareas atrasadas. Este tipo de tareas se muestra en rojo.</p>
	<p>De manera predeterminada, el cuadro de filtrado muestra todas las citas y tareas pendientes. Puede cambiarlo para que se muestren los elementos cuyo estado sea Cancelado, Completado o Todos los tipos de estados. Cuando cambie la configuración del filtro, recuerde hacer clic en filtro.</p>



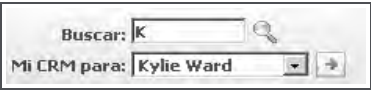
Gráfico	Descripción
	<p>Para mostrar la vista de lista de la página Calendario/Tareas, haga clic en Vista de lista. Cuando esté en la vista de lista y quiera visualizar la vista de calendario, haga clic en Vista de Calendario.</p>
	<p>Para imprimir todas las citas y tareas para la vista de calendario diaria o semanal, así como todas las tareas vencidas, haga clic en Imprimir.</p>
	<p>Si tiene derechos de acceso para ver los calendarios de sus compañeros, haga clic en <Mi perfil>, haga clic en la flecha que se encuentra junto a su nombre de usuario y seleccione el nombre de su compañero.</p>

Gráfico	Descripción
	<p>Utilice la lista Ver por situada en la parte superior del panel Calendario para alternar entre las vistas diaria, semanal, mensual y anual del calendario. Puede personalizar su vista diaria en <Mi perfil> Preferencias. Para obtener más información, consulte Preferencias de usuario (página 24-1).</p> <p>Nota: Las vistas del calendario mensual y anual precisan más espacio en la ventana. Si selecciona una de estas opciones, el panel Tareas no se mostrará. Las tareas se mostrarán en el calendario mensual y anual.</p>

Gráfico	Descripción
	<p>Utilice la fecha mostrada en la parte superior del panel Calendario para desplazarse hacia adelante y hacia atrás a partir de la fecha actual. Para seleccionar una fecha específica, haga clic en el icono de calendario.</p> <p>Nota: Si cambia la fecha que aparece en el panel Calendario, se verá afectada la vista de las citas del calendario. Las tareas que se visualicen estarán determinadas por la configuración en la parte superior del panel Tareas. Para mostrar la vista diaria de su calendario para hoy, haga clic en Ver hoy.</p> <p>Puede cambiar la planificación de las citas en el calendario mediante el método de arrastrar y soltar. Seleccione el icono de comunicación y arrastre la cita a una nueva hora o fecha.</p> <p>Un sombreado gris indica la hora, fecha, o semana actual en las vistas del calendario diaria, semanal y mensual, respectivamente.</p>

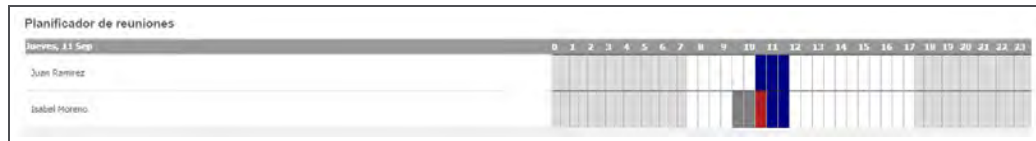
Planificador de reuniones

Para acelerar el proceso de planificación, hay una herramienta de planificación de reuniones disponible en la página **Introducir nueva cita**.

Puede planificar una cita e invitar a sus compañeros.

1. Vaya a **Calendario** y haga clic en **Nueva cita**. Su nombre de usuario ya está seleccionado como asistente en el planificador de reuniones.
2. Vincule la reunión a una persona en Sage CRM. Para invitar a compañeros, busque los nombres en el campo **Usuario** y haga clic en **Añadir**. Se muestran en el planificador de

reuniones. Los conflictos con la reunión actual se resaltan en rojo. Sitúe el puntero encima del conflicto para ver información más detallada de la reunión.



Planificador de reuniones que muestra reuniones coincidentes

2. Cuando haya cumplimentado la información detallada relevante de la comunicación, haga clic en **Guardar**. En el calendario de CRM del equipo, aparecerá un icono de cita por cada usuario invitado.



No puede crear reuniones que duren más de 24 horas.

Revisión del historial de contactos

Si desea saber qué tipo de contactos ha mantenido la empresa con una empresa o persona determinadas, puede averiguarlo de varios modos.

- Seleccione la pestaña **Vista rápida** de la persona o empresa. Podrá ver en un instante el historial de las últimas interacciones con esa empresa o persona. En la pestaña Vista rápida aparece una lista de las comunicaciones, incidencias y oportunidades de venta más recientes vinculadas a una persona o empresa determinadas.
- Seleccione la pestaña **Resumen** de empresa o persona. Ejecute un informe resumen de la persona o empresa para obtener información general de la cuenta en formato PDF.
- Seleccione la pestaña **Comunicaciones**. Revise la lista de comunicaciones que la empresa ha mantenido con esa empresa o persona.

Invitación de asistentes externos a una reunión

La pestaña Asistentes externos se muestra al modificar una cita existente en CRM. Muestra cada una de las personas invitadas a la reunión, quienes no son usuarios de CRM. Esto puede incluir personas que forman parte de la empresa que organiza la cita, asesores externos o incluso compañeros que no son usuarios de CRM. Si la pestaña Asistentes externos contiene cualquier persona, aparece un icono pequeño de persona en la pestaña Asistentes externos.

El panel **Acerca de** de una cita le permite vincular la cita a la empresa, persona y oportunidad (o presupuesto, pedido o incidencia) **principal** sobre la cual trata la reunión. Esto muestra la cita en la lista de comunicaciones de la empresa, persona y oportunidad (o presupuesto, pedido o incidencia) seleccionada, a la vez que permite mantener un control sobre importantes historiales de clientes y acciones planificadas.



Tema no es lo mismo que Invitado. La personas invitadas a la reunión, que no son usuarios de CRM, deben estar representados en la pestaña Asistentes externos

El campo **Usuario** en el panel Programar le permite vincular la cita a otros usuarios de CRM. Esto muestra la cita en cada uno de sus calendarios, garantizando una programación actual para cada persona involucrada.

La pestaña **Asistentes externos**:

- Le permite vincular **varias personas** a la cita desde CRM. Estas personas pueden trabajar en la misma empresa establecida en el panel Acerca de en la cita o puede proceder de otras empresas, o particulares que no pertenecen a ninguna empresa.
- Le permite ver la cita en la lista **Comunicaciones** de cada persona de la pestaña Asistentes externos, siempre y cuando aparezcan en CRM. Luego, esto mantiene los datos importantes de los clientes actualizados.

Citas recurrentes

La función Citas periódicas permite repetir las citas (reuniones) en función de una pauta de recurrencia definido.

Muchas empresas organizan eventos periódicos como, por ejemplo, reuniones del departamento de Ingeniería el primer lunes de cada mes. En lugar de tener que introducir manualmente la cita cada vez, puede crearla y configurar una pauta de recurrencia.

Para obtener más información sobre las citas periódicas, consulte:

- [Creación de una cita recurrente](#)
- [Cambio de una cita recurrente](#)
- [Eliminación de una cita recurrente](#)

Creación de una cita recurrente

1. Haga clic en **Nueva cita** en el contexto Persona, Empresa, Cliente potencial, Oportunidad o Solución.
2. Haga clic en **Recurrencia**.
3. Establezca la **pauta de periodicidad** en Diaria, Semanal o Mensual.
4. Seleccione la **pauta diaria** para cada fecha de la serie.
 - Si selecciona **Ocurre una sola vez**, solamente se creará una comunicación para cada fecha establecida en el patrón de recurrencia.
 - Si selecciona **Ocurre cada**, se crean varias comunicaciones. Utilice las horas definidas en **Comienza a las** y **Finaliza a las** para especificar el intervalo en el que tendrán lugar las comunicaciones.
5. Seleccione la **fecha de inicio** y la **fecha de finalización** para la pauta de citas periódicas.
6. Haga clic en **Continuar** y, a continuación, en **Guardar**.



El número máximo predeterminado de incidencias es 200. El administrador del sistema establece este límite. Si excede el número máximo de incidencias, aparecerá un mensaje de error y no podrá guardar la cita.

Cambio de una cita recurrente

1. Haga clic en el icono de cita. El texto de la parte inferior del panel Programar cita indica el estado de recurrencia actual de la cita.
2. Para cambiar la fecha o la hora o cualquiera de los detalles de la recurrencia, haga clic en **Recurrencia**.
3. Cuando haya realizado sus cambios, haga clic en **Continuar**.
4. Puede editar otros detalles de la comunicación, por ejemplo, los asistentes, y decidir si los cambios se aplican sólo a una cita o a todas las recurrencias de esta cita.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si ha realizado cambios en la cita, se abrirá un cuadro de diálogo que le permitirá aplicar sus cambios en **Esta cita solo**, **Todas las citas en la serie** o **Esta cita y citas futuras**.



Puede convertir citas no recurrentes en recurrentes y viceversa.

Eliminación de una cita recurrente

Si dispone de los derechos adecuados para eliminar registros de comunicación, también podrá eliminar citas recurrentes. El proceso es el mismo que el utilizado para eliminar citas no recurrentes.

Cuando seleccione **Todas las citas en la serie**, se eliminarán todas las recurrencias de la cita.

Eliminación de una comunicación

Requisito de usuario: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos

Puede cambiar el estado de una comunicación a Completo o Cancelado. Todas las comunicaciones, incluso las completadas en el pasado, constituyen una parte importante del historial del cliente.

1. Busque y abra la comunicación que quiere eliminar.
2. En la página Detalles, haga clic en **Eliminar**. Si la comunicación tiene archivos adjuntos, por ejemplo, un correo electrónico o una carta, también se eliminarán y ya no estarán disponibles en la pestaña **Documentos** de la entidad asociada (Persona, Empresa, Oportunidad, etc.).
Nota: Esto no afecta a las comunicaciones de correo masivo eliminadas en el contexto de un destinatario.
3. Haga clic en **Confirmar eliminación**.

Capítulo 6: Correo electrónico

- [Correo electrónico de Sage CRM](#)
- [Definición de una plantilla de correo electrónico predeterminada](#)
- [Envío de un correo electrónico](#)
- [Uso de Microsoft Outlook para enviar correos electrónicos](#)
- [Respuesta a un correo electrónico](#)
- [Conversión de correos electrónicos](#)
- [Archivado de correos electrónicos entrantes y salientes](#)
- [Teclas de acceso directo del correo electrónico](#)

Correo electrónico de Sage CRM

Puede enviar y recibir correos electrónicos desde Sage CRM. Esto significa que:

- No necesita rescribir ni recordar direcciones de correo electrónico de contacto que ya se encuentran en el sistema.
- Puede almacenar correos electrónicos en los registros de clientes para futuras consultas.
- Puede convertir directamente correos electrónicos entrantes en una incidencia del servicio de atención al cliente, una oportunidad de ventas o un nuevo cliente potencial.

Definición de una plantilla de correo electrónico predeterminada

Puede definir una plantilla de correo electrónico predeterminada que se utilizará automáticamente cuando cree un nuevo correo electrónico. Todos los valores de la plantilla predeterminada se copiarán en el nuevo correo electrónico. El administrador del sistema define la lista de plantillas de correo electrónico predeterminadas.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
2. Seleccione la plantilla de correo electrónico que quiera definir como predeterminada desde **Plantilla de correo electrónico predeterminada**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Envío de un correo electrónico

Puede especificar que la pantalla de correo electrónico ocupe toda la pantalla de Sage CRM o que se muestre en una nueva ventana del navegador. Una nueva ventana del navegador le permite seguir trabajando en el sistema y escribir un correo electrónico al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte [Preferencias \(página 24-1\)](#).

Uso de Microsoft Outlook para enviar correos electrónicos

Puede combinar información de clientes con la función de correo electrónico de Sage CRM y, a continuación, enviar el correo electrónico utilizando Outlook.

1. Busque a la persona o empresa a la que quiera enviar el correo electrónico y haga clic en su dirección de correo electrónico.
2. Haga clic en **Enviar con Outlook**. Se mostrará una ventana de Outlook, con la dirección de correo electrónico de la persona en **Para**.
3. Escriba el cuerpo del correo electrónico y aplíquelo el formato que desee.
4. Haga clic en **Enviar** en la ventana de Outlook. El correo electrónico se enviará con Outlook y se guardará en el registro de comunicación de la persona o empresa a la que haya sido enviado.



Los archivos adjuntos del correo electrónico de Sage CRM se adjuntarán automáticamente al correo electrónico de Outlook.

Respuesta a un correo electrónico

Puede responder a un correo electrónico almacenado en Sage CRM con un registro de comunicación.

1. Busque a la persona que le envió el correo electrónico.
2. Haga clic en la pestaña **Comunicaciones** en el contexto de la persona.
3. Haga clic en el icono Comunicaciones del correo electrónico enviado.
4. Haga clic en **Responder** o **Responder a todos**.
5. Cumplimente los campos del correo electrónico y envíe el correo electrónico. Para obtener una descripción de los campos del correo electrónico, consulte [Envío de un correo electrónico \(página 6-1\)](#).

Conversión de correos electrónicos

Puede convertir una comunicación de correo electrónico entrante o saliente, cuyo tipo de acción sea Correo entrante o Correo saliente, en una incidencia, una oportunidad o un cliente potencial.

1. Abra la comunicación Correo entrante/saliente creada al enviar o recibir un correo electrónico.
2. Seleccione **Nueva incidencia**, **Nueva oportunidad** o **Nuevo cliente potencial** en **Crear**.
3. Introduzca los detalles de la incidencia, oportunidad o cliente potencial y haga clic en **Guardar**. La incidencia, la oportunidad o el cliente potencial se guardan con respecto a la persona o empresa a la que haya enviado el correo electrónico.

Archivado de correos electrónicos entrantes y salientes

Si tiene instalado el plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook, podrá utilizar el botón **Archivar correo electrónico** de Outlook para archivar una comunicación de correo electrónico entrante con el registro de cliente en Sage CRM. Para obtener más información, consulte [Véase "Archivo Correos electrónicos de Outlook a CRM \(Integración clásica de Outlook\)" en la página 7-12](#).

Teclas de acceso directo del correo electrónico

Puede utilizar los siguientes accesos directos:

Acceso directo	Resultado
Mayús + Clic	Abre un nuevo correo electrónico e introduce direcciones en Para .
Ctrl + Clic	Abre un nuevo correo electrónico e introduce direcciones en CC .
Alt + Clic	Abre un nuevo correo electrónico e introduce direcciones en CCO .

Capítulo 7: Integración clásica de Outlook

- [Descarga del plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook](#)
- [Configuración de Exchange para trabajar con Office 365](#)
- [Uso de Sage CRM en Outlook](#)
- [Sincronización de contactos](#)
- [Adición de contactos: de Sage CRM a Outlook](#)
- [Adición de contactos: de Outlook a Sage CRM](#)
- [Modificación y eliminación de contactos](#)
- [Sincronización de citas y tareas](#)
- [Revisión de conflictos de sincronización](#)
- [Revisión de elementos omitidos](#)
- [Adjunción de documentos compartidos en correos electrónicos de Outlook](#)
- [Archivo de correos electrónicos de Outlook en Sage CRM](#)
- [Reinstalación del plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook](#)
- [Reinstalación del plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook](#)

Descarga de la Outlook Plugin para integración clásica de Outlook


Para utilizar las funciones de la integración clásica de Outlook de CRM, debe descargar el plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook desde CRM. Para ello:

- Compruebe que su cuenta de correo electrónico se ejecuta en Microsoft Exchange Server o es una cuenta de correo electrónico POP3, ya que la integración de cliente de Outlook de Sage CRM se admite para cuentas de correo electrónico que se ejecuten en Microsoft Exchange Server MAPI o POP3. Los perfiles móviles no son compatibles con Outlook en entornos de servicios de Terminal o Citrix.
- Compruebe que tiene Outlook 2010 o Outlook 2013 (Professional Edition).
- Compruebe con su administrador del sistema que dispone de permisos de administrador en su equipo y que se ha activado el plugin de integración/sincronización con Outlook.
- Compruebe que ha configurado correctamente su zona horaria en **<Mi perfil> | Preferencias**.

Para descargar el plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook:

1. Cierre Outlook si está abierto.
2. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
3. Haga clic en el botón **Instalar integración de Sage CRM con Outlook**. Si Microsoft .NET Framework no está todavía instalado en su equipo, se le pedirá que lo instale en este momento. Para que el plugin de Outlook funcione, .NET Framework debe estar instalado.

4. Una vez haya terminado la instalación de .NET, haga clic en **Continuar**. Se mostrará el cuadro de diálogo Advertencia de seguridad.
5. Verifique la información del mensaje de seguridad y seleccione el botón **Ejecutar**. Aparecerá el asistente InstallShield de cliente de Sage CRM.

 Si otro usuario ya ha instalado el plugin en el cliente actual, los cuadros de diálogo Descarga de archivo y Advertencia de seguridad se omitirán y el asistente InstallShield de cliente de Sage CRM se ejecutará automáticamente para llevarle por el procedimiento de instalación del plugin de Outlook.

6. Asegúrese de que ha cerrado sesión en Sage CRM y de que Internet Explorer y Outlook están cerrados antes de continuar con la instalación.
7. Realice los pasos del asistente InstallShield.
8. Abra Outlook. Las funciones de integración clásica de Outlook de CRM se muestran en Outlook. En Sage CRM, el icono de instalación se cambiará por otro de reinstalación.

Configuración de Exchange para trabajar con Office 365

Si se conecta a su correo electrónico de Office 365 para empresa, no necesita buscar su configuración. En el caso de Office 365 para empresa, use la siguiente configuración.

	Nombre de servidor	Puerto	Método de cifrado
POP3	outlook.office365.com	995	SSL
IMAP4	outlook.office365.com	993	SSL
SMTP	smtp.office365.com	587	TLS

Si usa correo electrónico basado en Microsoft Exchange pero no usa Office 365 para empresa, siga estos pasos para buscar su configuración:

1. Inicie sesión en su cuenta usando Outlook Web App. Si necesita ayuda con el inicio de sesión, consulte [Iniciar sesión en Outlook Web App](#).
2. En Outlook Web App, haga clic en **Configuración | Opciones | Cuenta | Mi cuenta**.
3. En la página Mi cuenta, haga clic en **Configuración para acceso POP o IMAP**. EL nombre del servidor POP3, IMAP4 y SMTP y otros ajustes que tal vez necesite se encuentran en la página Configuración para acceso POP o IMAP en configuración de POP o IMAP y SMTP.

Uso de CRM en Outlook (Integración clásica de Outlook)

Las opciones de Sage CRM están disponibles en la cinta **CRM**.

Después de descargar el plugin, las siguientes funciones aparecerán en Outlook:

- Una **cinta CRM** con grupos. Consulte la siguiente tabla para obtener información detallada.
- Una página de **Opciones de Sage CRM**. Para acceder a ella, haga clic en **Opciones** en la cinta CRM de Outlook, o bien haga clic en **Opciones** en la página de inicio de sesión de Sage CRM.

La siguiente tabla explica el grupo **Acciones de CRM** en la cinta CRM.

Grupo Acciones de CRM	Descripción
Archivar correo electrónico	Archive uno o varios registros de correo electrónico con el registro de empresa o persona en Sage CRM.
Añadir contacto	Resalte un contacto individual de Outlook y, a continuación, añádalo a Sage CRM mediante este botón.

La siguiente tabla explica el grupo **Sincronización** en la cinta CRM.

Grupo Sincronización	Descripción
Sincronización	Inicia una sincronización entre Sage CRM y Outlook.
Ver Registro de Errores	Muestra los conflictos que aparecen durante la sincronización con detalles a nivel de campo.
Ver elementos omitidos	Muestra información detallada sobre elementos omitidos durante la sincronización. Consulte Revisión Omitidos Elementos (Integración clásica de Outlook) (página 7-10) para obtener más información.
Restablecer información de sincronización	Restablece asignaciones entre contactos, citas y tareas sincronizados al estado en el que estaban después de la primera sincronización envío-plugín-instalación.
Opciones	Abre la página Opciones de Sage CRM.
Desinstalación	Desinstala el plugin de CRM Outlook.

La siguiente tabla explica los campos de la página **Opciones de CRM**.

Opciones de CRM	Descripción
Nombre de servidor (solo lectura)	Dirección DNS de la plataforma Sage CRM Cloud. El plugin de Outlook la utiliza para conectar con su cuenta de Sage CRM Cloud y sincronizar datos
Nombre de instalación (solo lectura)	El Id de referencia exclusivo para su cuenta de Sage CRM Cloud.
Utilizar HTTPS (solo lectura)	Garantiza que toda la comunicación entre el plugin de Outlook y su cuenta de Sage CRM Cloud está cifrada y asegurada con una conexión HTTP (SSL).
Alojado (solo lectura)	Indica que el plugin de Outlook está configurado para sincronizar datos con una cuenta de Sage CRM Cloud.
Sincronizar cada (Mins)	Establece el intervalo de sincronización automático.
Ver conflictos	Muestra la ventana Conflictos de sincronización después de cada sincronización cuando se encuentra en el modo de sincronización automática (el administrador del sistema establece el intervalo de sincronización automático).
Advertir si la sincronización va a eliminar más de [] elementos	Aparece un cuadro de diálogo si se va a eliminar más del número especificado de registros en Sage CRM como resultado de una sincronización. Puede decidir seguir con las eliminaciones o detenerlas.

Sincronización de contactos (Integración clásica de Outlook)

Cuando marca los contactos de Sage CRM que desea añadir a Outlook, o cuando modifica o elimina los contactos marcados, el resultado final se refleja en Outlook una vez se completa una sincronización.


Debe añadir los contactos de Outlook manualmente, haciendo clic en **Añadir contacto**. Si modifica o elimina estos contactos en Outlook, el resultado final se refleja en Sage CRM una vez que ocurre una sincronización.

Una vez sincronizados los contactos, no importa si los cambios los realiza en Outlook o en Sage CRM. Los datos se sincronizan siempre en ambos. La sincronización puede realizarse manualmente o automáticamente a intervalos especificados.

Adición de contactos: CRM a Outlook (Integración clásica de Outlook)

Antes de realizar la sincronización, debe marcar los contactos de Sage CRM que desea sincronizar con Outlook. **Nota:** Si un contacto sincronizado de Sage CRM tiene una dirección compartida por otra persona o empresa y el usuario cambia dicha dirección en Outlook, Sage CRM actualizará la dirección compartida con la nueva información durante la sincronización de contactos.

Para marcar los contactos de Sage CRM y sincronizarlos con Outlook:

1. Haga clic en la pestaña **Contactos de Outlook** en el menú principal. Se abrirá la página Contactos de Outlook.
 2. Haga clic en **Añadir contactos**. Se abrirá la página Buscar y añadir contactos.
 3. Busque el contacto o contactos que desea ver en Outlook. Por ejemplo, busque todas las personas que trabajan en la empresa Diseños Roca. Se mostrará una lista de todas las personas que coinciden con el criterio de búsqueda. Todas están sin seleccionar de manera predeterminada.
 4. Seleccione los contactos que desea ver en Outlook. Puede utilizar la casilla de verificación **Seleccionar/Deseleccionar todos** para cambiar la selección de todos los contactos de activada a desactivada. **Nota:** Puede ordenar los contactos haciendo clic en cualquier encabezamiento de asunto excepto **Eliminar Contacto**.
 5. Haga clic en el botón **Añadir contactos**. Aparecerá la página Mis contactos con los contactos seleccionados.
 6. Puede efectuar más búsquedas para añadir más personas a la pestaña Contactos.
 - Un modo rápido de añadir, por ejemplo, todos los contactos si es administrador del sistema, es hacer clic en **Añadir grupo de contactos**. También puede añadir una persona a la pestaña Contactos desde la pestaña Resumen de una persona en Sage CRM haciendo clic en **Añadir a Mis Contactos**.
 - Puede realizar acciones (Combinar en Word, Combinar en PDF, Nueva tarea, Enviar correo electrónico, Exportar a archivo) en su lista Contactos siguiendo el mismo procedimiento que con las listas de búsqueda o las búsquedas guardadas.
- 

Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.
- Puede esperar a que se realice la próxima sincronización automática, o bien realizar una sincronización manual en este momento.
 7. Haga clic en el botón **Sincronización** en la cinta de Outlook para realizar una sincronización manual. Un cuadro de diálogo muestra el estado de la sincronización.
 8. Si el proceso de sincronización detecta algún conflicto, se mostrará un cuadro de diálogo con información sobre los conflictos.
 9. Seleccione la carpeta **Contactos** en MS Outlook para comprobar que figuran las personas seleccionadas en Sage CRM. Los contactos sincronizados entre Sage CRM y Outlook se muestran en Outlook con el nombre de categoría Contacto de Sage CRM. Puede verlo haciendo doble clic en el contacto en Outlook.

Adición de contactos: Outlook a CRM (Integración clásica de Outlook)

Puede añadir contactos de Outlook manualmente a Sage CRM con el botón Añadir contacto. No puede añadir un contacto de Outlook a Sage CRM si el contacto de Outlook tiene información empresarial y el usuario no tiene derechos para insertar en la entidad de empresa en Sage CRM. Para añadir el contacto, debe obtener derechos para insertar datos empresariales o debe eliminar la información empresarial del registro de Outlook.



Si cambia la información empresarial de un contacto en Outlook y, a continuación, sincroniza con Sage CRM, la información empresarial actualizada no se trasladará a Sage CRM. Debe actualizar manualmente la información empresarial para este contacto en Sage CRM.

La seguridad de nivel de campo de Sage CRM no se aplica a los campos obligatorios en Outlook. Por ello, por ejemplo, si elimina el contenido de un campo obligatorio en un contacto de Outlook y a continuación sincroniza con Sage CRM, no se le avisará de que no ha cumplimentado un campo obligatorio.

1. Haga clic en **Contactos** en el grupo Accesos directos de Outlook.
2. Resalte el contacto que desea añadir a Sage CRM.
3. Haga clic en el botón **Añadir contacto** en la cinta. Si el contacto de Outlook contiene una empresa, se eliminarán los nombres de empresa duplicados. Consulte [Cómo evitar entradas duplicadas \(página 4-12\)](#) para obtener más información sobre cómo gestionar contactos duplicados.
 - Si se detecta una coincidencia de empresa en Sage CRM, se mostrará la lista de coincidencias para que pueda seleccionar la empresa coincidente haciendo clic sobre ella. Asimismo, si ninguna empresa de la lista coincide con el contacto que está añadiendo, puede hacer clic en el botón Ignorar la advertencia e introducir empresa.
 - Si selecciona una empresa de la lista de empresas coincidentes, se eliminarán las personas duplicadas. Consulte [Cómo evitar entradas duplicadas \(página 4-12\)](#) para obtener más información sobre cómo gestionar contactos duplicados. Si encuentra algún duplicado, se mostrará en la ventana. Puede seleccionar un contacto haciendo clic en él. Si no se encuentran duplicados, se abrirá la página Nueva persona en Sage CRM dentro de Outlook, con los detalles del contacto existente de Outlook.
 - Si no se detecta ninguna empresa coincidente o si se detecta una y hace clic en el botón Ignorar la advertencia e introducir empresa, se creará automáticamente una nueva empresa (que incluirá los detalles de la persona en el panel Persona) utilizando el nombre de empresa de Outlook.

Si el contacto de Outlook no tiene una empresa asociada, se eliminarán los nombres de persona duplicados.

- Si se detecta una coincidencia de persona en Sage CRM, se mostrará la lista de coincidencias para que pueda seleccionar la persona coincidente haciendo clic sobre ella. Asimismo, si ninguna persona de la lista coincide con el contacto que está añadiendo, puede hacer clic en el botón Ignorar la Advertencia e Introducir Particular.
- Puede crear una empresa para el contacto en Sage CRM haciendo clic en el botón Nueva empresa en la página de detalles de persona. Consulte [Adición de una nueva empresa \(página 4-1\)](#) para obtener más información sobre la creación de empresas.

4. Haga clic en **Guardar** para guardar el contacto en Sage CRM. El contacto se añadirá a la pestaña **Contactos de Outlook** en Sage CRM para que se pueda realizar una sincronización en el futuro. Cuando se añade un contacto desde Outlook a Sage CRM, el plugin de Outlook automáticamente realiza la sincronización con Sage CRM sólo en contactos. Esto es así para garantizar que cualquier información adicional introducida en Sage CRM también se refleja en Outlook.

Modificación y eliminación de contactos (Integración clásica de Outlook)

Si ha modificado alguno de los contactos de Sage CRM, estos cambios se aplicarán en Outlook en la siguiente sincronización.

Si elimina un contacto de Contactos en Sage CRM o si elimina el contacto desde Sage CRM y, por lo tanto, desaparece automáticamente de Contactos, también se eliminará en Outlook la próxima vez que se lleve a cabo una sincronización.

Sincronizar citas y tareas (Integración clásica de Outlook)

Antes de comenzar a trabajar con la función de sincronización de Outlook, debe comprobar que tenga especificada la zona horaria correcta en **<Mi perfil> | Preferencias**.

- La primera sincronización sincroniza:
 - Citas recurrentes.
 - Citas modificadas en los últimos 14 días.
 - Citas con una fecha de finalización entre los últimos 14 días y la fecha actual.
 - Tareas modificadas en los últimos 14 días.
 - Tareas con el estado Pendiente o En curso.
- Las sincronizaciones posteriores sincronizan:
 - Citas modificadas desde la última sincronización.
 - Tareas modificadas desde la última sincronización.

Citas y tareas de Outlook (Integración clásica de Outlook)

Para planificar una tarea en Outlook:

1. Haga clic en la carpeta **Tareas** en Outlook.
2. Haga clic en **Nueva tarea** en **Inicio | Nuevo**. Se mostrará la ventana Tarea.
3. Introduzca los detalles de la tarea y cree un recordatorio si lo desea. Si bien es posible añadir contactos a la tarea en Outlook, no se reflejarán en Sage CRM aunque los contactos se encuentren en Sage CRM.
4. Haga clic en **Guardar y cerrar**. La tarea se mostrará en la lista de tareas de Outlook.
5. Haga clic en el botón **Sincronización** y cambie a Sage CRM. La nueva tarea aparecerá en la pestaña **Calendario**. Si crea un recordatorio en Outlook, se abrirá en Outlook como aviso y en Sage CRM como notificación en pantalla. Esto sucede tanto con las tareas como con las citas.

Las tareas creadas en Outlook tienen como hora de finalización predeterminada en Sage CRM las 12:00 de su **fecha de vencimiento**.

Citas y tareas de CRM (Integración clásica de Outlook)

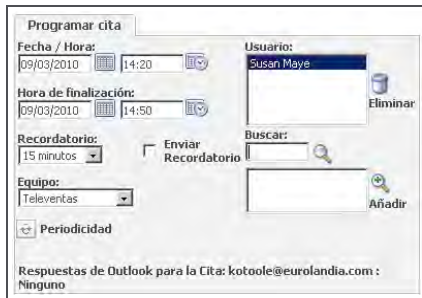
Para planificar una cita en Sage CRM:

1. Cree una cita con un contacto, por ejemplo, Arturo Gómez, en Sage CRM para la próxima semana y haga clic en **Guardar**.
2. Cambie a **Outlook**.
3. Haga clic en **Sincronización**. La cita se mostrará en el calendario de Outlook.

Trabajo con citas, reuniones y varios usuarios (Integración clásica de Outlook)

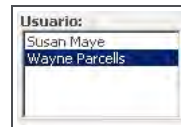
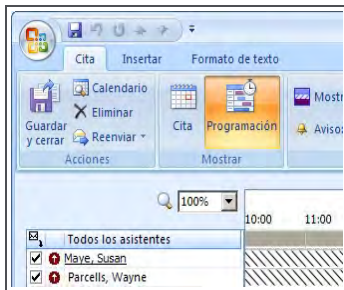
La sincronización de citas entre Outlook y Sage CRM se lleva a cabo del siguiente modo, especialmente cuando alguno de los usuarios sólo puede utilizar Outlook y no Sage CRM:

- Si crea una cita en Outlook para un usuario que no tiene acceso a Sage CRM, su dirección de correo electrónico aparecerá en la cita de Sage CRM al final de la ventana.



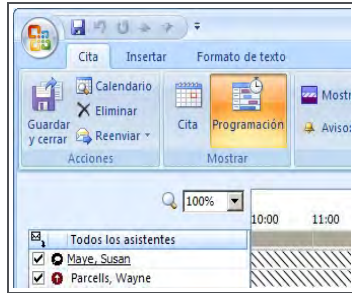
Visualización en Sage CRM de la respuesta de Outlook de usuarios sin Sage CRM

- Si crea una cita en Outlook para varios usuarios de Sage CRM, los usuarios aparecerán con la cita en Sage CRM, siempre y cuando haya configurado las direcciones de correo electrónico para cada usuario. El organizador de reuniones de Outlook aparece en el campo Organizador en Sage CRM.



Usuarios de Sage CRM como asistentes en Outlook y Sage CRM

- Si crea una cita con una persona (p. ej., Arturo Gómez) en Sage CRM, su dirección de correo electrónico aparecerá en la lista de asistentes de Outlook. Sin embargo, no podrá ver en Sage CRM si ha confirmado su asistencia a la reunión.



Persona de Sage CRM como asistente en Outlook

Cuando un usuario de Sage CRM crea una cita y vincula una persona o empresa para dicha cita, la persona o empresa seleccionada aparecerá en el cuerpo de la cita en Outlook.

Si crea una cita en Sage CRM con un usuario que no tenga asociada una dirección de correo electrónico, por ejemplo, un usuario de recursos como Sala de conferencias Málaga, la cita se sincronizará en Outlook, pero el usuario no aparecerá en la cita de Outlook.

La integración de Outlook en Sage CRM sólo admite una carpeta de calendario de Outlook (el calendario predeterminado).

Las citas (y tareas) privadas *no* se sincronizan entre CRM y Outlook.

Citas recurrentes y (Integración clásica de Outlook)

Cuando cree una cita recurrente en Outlook, debe seleccionar una fecha de finalización en el cuadro de diálogo Recurrencia si la cita se va a sincronizar con Sage CRM. Las tareas recurrentes de Outlook no se pueden sincronizar en Sage CRM. Las citas recurrentes creadas en Sage CRM se pueden sincronizar en Outlook.

El número máximo predeterminado de incidencias permitido en Sage CRM es 200. El administrador del sistema establece este límite. Si crea una cita recurrente en Outlook con un número de incidencias mayor que el permitido en Sage CRM, las citas no se sincronizarán. Debe recordar también que Sage CRM le permite tener más de una cita recurrente de una serie que se produzca el mismo día, pero Outlook no lo permite.

Todos Eventos del día (Integración clásica de Outlook)

Un evento de tipo Todo el día en Outlook se convierte en todos los eventos del día CRM. Un evento de tipo Todo el día en CRM se convierte en todos los eventos del día Outlook. Por ejemplo, si crea un evento de todo el día en Outlook para el viernes, en Sage CRM empieza el viernes a las 00:00 y acaba el viernes a las 23:59.

Una cita para un evento de tipo todo el día creada en CRM aparece en Outlook como un evento de tipo todo el día.

Revisión de conflictos de sincronización(Integración clásica de Outlook)

Se genera información de conflicto si dos personas cambian la misma información en Sage CRM o Outlook después de la última sincronización (y el administrador del sistema ha establecido los Parámetros de configuración de usuarios adecuados).

Por ejemplo, se crea una cita en Outlook que comienza a las 16:00 pm y termina a las 17:30 pm. La cita se sincroniza y se muestra en Sage CRM. Antes de que la siguiente sincronización tenga lugar, un usuario cambia la hora de finalización a las 16:30 pm en Sage CRM y otro usuario cambia la hora de finalización a las 18:00 pm en Outlook. Cuando tiene lugar la sincronización, la hora de

finalización de la cita se actualiza a las 18:00 pm en Sage CRM y Outlook y se muestra un conflicto en Outlook.

Para revisar el conflicto de sincronización:

1. En Outlook, haga clic en **CRM | Ver Registro de Errores**. Aparecerá la ventana Conflictos de sincronización.
2. Haga clic en el conflicto que desee visualizar en el panel **Lista de conflictos registrados**. La parte izquierda del panel Detalles del conflicto muestra el campo o campos donde se ha producido un conflicto. La parte derecha del panel Detalles del conflicto muestra los valores anteriores a la sincronización.
 - **Ocultar campos vacíos y Ocultar elementos iguales**. Al activar o desactivar estos campos, ocultará o mostrará los campos donde los valores sean iguales en Outlook y Sage CRM.
 - **Borrar registro de actividad**. Borra todos los conflictos del panel Lista de conflictos registrados.
 - **Eliminar seleccionado**. Borra el conflicto seleccionado del panel Lista de conflictos registrados.
 - **Copiar detalles**. Copia el valor de Outlook en el portapapeles para que pueda restaurarse si es necesario.
 - **Ayuda**. Muestra la página de ayuda de Sage CRM en Conflictos de sincronización.
3. Desplácese hasta el campo resaltado para revisar el conflicto en los datos. Haga clic en **Cerrar** para cerrar la ventana Conflictos de sincronización.

Revisión Omitidos Elementos (Integración clásica de Outlook)

Puede revisar información adicional sobre citas, tareas o contactos que no se hayan podido sincronizar en el registro de elementos omitidos.

Las siguientes situaciones hacen que los elementos se omitan en lugar de sincronizarse:

- Tipo incorrecto de pauta de citas recurrentes, especialmente cuando no se ha establecido ninguna fecha de finalización en Outlook.
- Una cita creada en Outlook sin asunto ni cuerpo de texto.
- Una tarea creada en Outlook sin asunto ni cuerpo de texto.
- Un usuario se ha añadido sólo a una incidencia de una cita recurrente.
- Un contacto de Outlook tiene vacíos los campos de nombre y apellidos.
- No ha habido ninguna respuesta por parte de Outlook al leer o escribir una cita, tarea o contacto en Outlook.
- Se ha creado una cita recurrente y el organizador de la reunión y los invitados se han sincronizado, pero el organizador de la reunión ha cambiado posteriormente una de las incidencias de la serie y ha enviado la actualización a los invitados.
- El invitado de una cita recurrente intenta sincronizar una cita, a la que sólo se le ha invitado para una o más de las incidencias de la serie.

Para ver los elementos omitidos:

1. En Outlook, haga clic en **CRM | Ver elementos omitidos**. Se abrirá el archivo SKIPPEDITEMS.LOG. Un ejemplo del texto es el siguiente:

```

***Problème lors de la collecte des données pour l'élément***
Connecté le:25/07/2008 10:32:43
Type: Cita recurrente
Objet: app2
Fecha y hora: 25/07/2008 09:00:00
Acción: Compilar XML con elemento que se enviará al servidor
CRM
ID de servidor:0
ID único de Outlook:2254403268
Causa: Excepción generada: Patrón de recurrencia incompatible
(sin fecha final)
Registrado:MJ1024
    
```

Esto muestra el momento en que se produjo el problema (Logged On), el área en la que se produjo el problema (Type), el asunto (Subject), la fecha y la hora (Date & time) del elemento (en el caso de citas y tareas) y el motivo (Cause). También hay información adicional para su administrador del sistema o personal de asistencia técnica, como la acción (Action), el ID del servidor (Server ID), el ID exclusivo de Outlook (Outlook Unique ID) y la ubicación de registro (Logged At).

2. Rectifique el problema si puede hacerlo fácilmente, por ejemplo, añadiendo una fecha de finalización a una cita recurrente de Outlook. Si normalmente se omiten elementos que esperaba que se sincronizaran, consulte a su administrador del sistema.
3. Cierre el archivo SKIPPEDITEMS.LOG cuando termine de revisarlo.

También puede ver el registro desde C:\Documents and Settings\[nombre de usuario]\Application Data\Sage\CRM\OutlookPlugin.

Vinculación de documentos compartidos en correos electrónicos de Outlook (Integración clásica de Outlook)

Cuando ha iniciado sesión en Sage CRM desde Outlook, puede adjuntar documentos desde la pestaña Documentos compartidos en Sage CRM en correos electrónicos enviados desde Outlook.

1. Inicie sesión en Sage CRM desde Outlook.
2. En Outlook, haga clic en **Nuevo | Mensaje de correo**. Aparecerá el panel del nuevo correo electrónico.
3. Haga clic en **Adjuntar doc. Compartido**. La lista de documentos disponible en la pestaña Documentos compartidos aparecerá en una nueva ventana.
4. Seleccione **Adjuntar** para el documento que quiera adjuntar al correo electrónico.
5. Haga clic en **Adjuntar**. El documento seleccionado se ha añadido a su correo electrónico como documento adjunto.

Archivo Correos electrónicos de Outlook a CRM (Integración clásica de Outlook)

Puede archivar correos electrónicos desde cualquier carpeta de Outlook para registros de Sage CRM.

Al archivar correos electrónicos desde Outlook en Sage CRM, el plugin intenta que las direcciones de correo electrónico de Outlook y Sage CRM coincidan. También puede seleccionar un lote de correos electrónicos desde cualquier carpeta de Outlook y archivarlos en Sage CRM en una única acción. Cuando realice un archivo masivo, Sage CRM sólo buscará una coincidencia con la primera dirección de correo electrónico del lote que haya seleccionado. Si no encuentra ninguna coincidencia para la primera dirección de correo electrónico, deberá hacer coincidir manualmente el lote de correo electrónico con un registro de Sage CRM. Al archivar lotes de correo electrónico, se recomienda que todos los correos electrónicos del lote basado en Outlook tengan la misma dirección de correo electrónico.



Al archivar un correo electrónico desde Outlook en Sage CRM, si el usuario selecciona una empresa o persona, el correo electrónico heredará la zona de la empresa o la persona (en ese orden), dependiendo de los derechos para insertar de los usuarios para dichas zonas.

1. En la Bandeja de entrada, resalte o haga clic en el correo electrónico que desea archivar en Sage CRM.
2. Haga clic en **Archivar correo electrónico** cuando se active. Aparecerá la pantalla Archivar correo electrónico.
3. Utilice los botones Selección de búsqueda avanzada para especificar los registros en los que desea archivar el correo electrónico.
4. Compruebe los ajustes del panel Opciones de archivo y cámbielos si es necesario.
 - **Estado** Estado actual del correo electrónico (Cancelado, Completo, Pendiente o En curso).
 - **Archivar por fecha y hora** Seleccione si desea archivar el correo electrónico por la fecha y hora original en la que se recibió el correo electrónico o por la fecha y hora actual.
 - **Acción** Tipo de acción según el que archivar el correo electrónico, por ejemplo, Correo entrante, Correo saliente o Reunión.
5. Haga clic en el botón de acción **Archivar y ver correo electrónico** en Sage CRM. Se mostrará la página Correo entrante. Esto le proporciona acceso a los botones de acción de correo electrónico en Sage CRM para responder al correo electrónico directamente desde Sage CRM. Esto registra automáticamente la respuesta como un registro de comunicación en el cliente.
6. Haga clic en **Archivar correo electrónico** para regresar a la lista de correo electrónico de Outlook.
7. Si selecciona **Archivar y ver correo electrónico** para varios correos electrónicos, aparecerá la pestaña Comunicaciones de la persona a la que ha enviado el correo electrónico.
8. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la lista de correos electrónicos de Outlook. El correo electrónico archivado tiene una marca de verificación a su lado que muestra que se ha

archivado correctamente en Sage CRM.

También puede hacer clic con el botón derecho del ratón en la Bandeja de entrada de Outlook, hacer clic en **Abrir en una ventana nueva** y arrastrar y soltar los correos electrónicos directamente en el icono Arrastrar y soltar documento en Sage CRM (solo en Internet Explorer). Este método guarda el correo electrónico como un adjunto del registro de comunicación. Para obtener más información sobre arrastrar y soltar, consulte [Arrastrar y soltar documento \(página 9-10\)](#).

Para archivar un correo electrónico mientras lo envía desde Outlook:

1. Inicie sesión en Sage CRM desde Outlook.
2. En Outlook, haga clic en **Nuevo | Mensaje de correo**. Aparecerá el panel del nuevo correo electrónico.
3. Cumplimente los campos de dirección de correo electrónico.
4. Haga clic en el botón **Enviar y archivar**. Aparecerá la pantalla Archivar correo electrónico.
5. Utilice los botones Selección de búsqueda avanzada para especificar los registros en los que desea archivar el correo electrónico.
6. Seleccione los ajustes adecuados en el panel **Opciones de archivo**.
7. Haga clic en **Enviar correo electrónico**. El correo electrónico se guardará en la base de datos de Sage CRM con el registro que haya especificado.

Reinstalación de la Outlook Plugin para la Integración clásica de Outlook

El administrador del sistema puede pedirle que reinstale el plugin de Outlook si, por ejemplo, se debe actualizar CRM con un nuevo plugin.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Reinstalar plugin CRM MS Outlook**. Se mostrará un cuadro de diálogo que le informará de que el nuevo plugin se cargará la próxima vez que inicie MS Outlook.

Puede comprobar la versión del plugin en Internet Explorer.

1. Haga clic en **Herramientas** (icono de engranaje en el lado superior derecho).
2. Haga clic en **Administrar complementos**.
3. Haga clic con el botón derecho en el archivo **Plugin de Outlook para SageCRM** y haga clic en **Más información**.

Desinstalación de la Outlook Plugin para la Integración clásica de Outlook

Su administrador del sistema puede pedirle que desinstale el plugin de Outlook para la integración clásica de Outlook.

- En la cinta Outlook, haga clic en **CRM | Desinstalar**.
- Aparecerá un cuadro de diálogo que indica que el plugin se ha desinstalado correctamente. Haga clic en Aceptar y Outlook se cerrará.



No podrá desinstalar el plugin cuando el control de cuentas del usuario (UAC) está activado en Windows 7. Para desinstalar el plugin, un usuario con privilegios de

administrador del sistema deberá desactivar el UAC de forma temporal. Después de la desinstalación, el administrador podrá volver a activar Control de cuentas de usuario.

Capítulo 8: Plugin Lite de Outlook

- [Instalación del plugin Lite de Outlook](#)
- [Trabajo con el plugin Lite de Outlook](#)
- [Adición de contactos](#)
- [Archivado de correos electrónicos](#)

Instalación del plugin Lite de Outlook

Requisitos de usuarios: Debe ser administrador de su propia máquina y ejecutar Outlook 2010 o 2013

El plugin Lite de Outlook es para Sage CRM (Cloud). Puede instalarlo manualmente desde **<Mi perfil> | Preferencias** o mediante la política de grupo de Active Directory. Una vez instalado, puede:

- Archivar correos electrónicos de Outlook en Sage CRM.
- Añadir nuevos contactos del cliente de Outlook a SageCRM.
- Adjuntar documentos compartidos de Sage CRM a correos electrónicos de Outlook.



El plugin Lite de Outlook no realiza ninguna sincronización entre Outlook y Sage CRM.

1. Haga clic en **Instalar plugin de Outlook para CRM** desde **<Mi perfil> | Preferencias**. Aparecerá un mensaje de seguridad.
2. Haga clic en **Instalar** para continuar. La instalación buscará **.NET Framework 4.0**. Si no está en su equipo, siga los pasos de instalación.
3. Haga clic en **Continuar** cuando se haya completado la instalación de .NET. Aparecerán los cuadros de diálogo de descarga de archivo y advertencia de seguridad.
4. Haga clic en **Ejecutar**. Se abrirá el asistente de cliente SageCRM para Install Shield.
5. Antes de continuar, asegúrese de que **Internet Explorer** y **Outlook** están cerrados.
6. Haga clic en **Instalar** y siga los pasos que aparecerán en pantalla.
7. Cuando termine la instalación, haga clic en **Finalizar**.
8. Abra **Outlook**. Hay un determinado número de opciones disponible. Para obtener más información, consulte [Trabajo con el plugin de Outlook para CRM](#).

Para desinstalar el plugin Lite de Outlook manualmente:

1. Asegúrese de que **Outlook** e **Internet Explorer** están cerrados.
2. Desde **Panel de control | Agregar o quitar programas**, haga clic en **Aplicaciones cliente de Sage CRM** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
3. Puede reinstalar manualmente desde **<Mi perfil> | Preferencias | Reinstalar la integración de Outlook para CRM**.

Trabajo con el plugin Lite de Outlook

Si inicia sesión en Outlook después de instalar el plugin Lite de Outlook, existen diferentes opciones disponibles. Las siguientes opciones están disponibles en la cinta CRM en **Outlook 2010** y **Outlook 2013** (Professional Edition).

Opción	Ubicación / Descripción
Archivar correo electrónico	Botón en la cinta CRM. Permite archivar uno o más correos electrónicos en Sage CRM. Se debe resaltar un correo electrónico para que esta opción se active.
Añadir contacto	Botón en la cinta CRM. Permite añadir un contacto a SageCRM. Se debe resaltar un contacto para que esta opción se active.
Enviar y archivar	Botón de Sage CRM en un nuevo correo electrónico. Abre la página Archivar correo electrónico cuando el correo electrónico llega a la carpeta Elementos enviados. Nota: Enviar inmediatamente al conectar (Archivo Opciones Avanzado) debe estar activada para que esta función funcione.
Adjuntar doc. Compartido	Botón de Sage CRM en un nuevo correo electrónico. Le permite adjuntar documentos desde Documentos compartidos en el menú Principal.
Ayuda	Inicia la ayuda de SageCRM para el plugin de Outlook para SageCRM.
Acerca del plugin de SageCRM	Información de versión.

Si intenta acceder a cualquiera de estas opciones por primera vez después de abrir Outlook, se le pedirá que inicie sesión en Sage CRM.

Adición de contactos (plugin Lite de Outlook)

Para añadir un contacto de Outlook a SageCRM:

1. Resalte el contacto en Outlook y haga clic en **Añadir contacto**. La prevención de duplicados se realiza en función de las reglas de coincidencia definidas por el administrador del sistema en SageCRM. Por ejemplo, Nombre de Empresa "contiene" y Apellidos de la persona "contiene". Para obtener más información, consulte [Cómo evitar entradas duplicadas \(página 4-12\)](#).
2. Revise y cumplimente los detalles del contacto en Sage CRM y haga clic en **Guardar**.

3. El contacto se añadirá a la base de datos de Sage CRM y también se mostrará en **Contactos de Outlook** en el menú Principal. **Añadir contacto** está deshabilitado para el contacto que ha añadido.

Si las reglas de coincidencia de Sage CRM detectan que el contacto ya está en la base de datos de Sage CRM, se añadirá a la lista **Contactos de Outlook** en el menú Principal.

Archivado de correos electrónicos (plugin Lite de Outlook)

Para archivar uno o más correos electrónicos de Outlook a CRM:

1. Resalte los correos electrónicos que desee archivar y haga clic en **Archivar correo electrónico** en la cinta CRM. CRM busca coincidencias en la dirección **De** para el correo **entrante**, y en las direcciones de correo electrónico de los **destinatarios** en correos **salientes**. Los resultados se muestran en la lista de destinos de correo electrónico.
2. Utilice los botones **Añadir** y **Eliminar** para buscar o eliminar a personas/empresas de destino para archivar. Si selecciona a varias personas, los correos electrónicos se archivan en cada destino especificado.
3. Defina las **Opciones de archivo** para determinar el tipo de comunicación en que se almacenarán los correos electrónicos.
4. Haga clic en **Archivar correo electrónico** para completar el archivo en CRM y volver a Outlook, o **Archivar y ver** para ver la comunicación en CRM primero. Los archivos adjuntos se guardan con el registro de comunicaciones.

Los correos electrónicos archivados se marcan con el mensaje **Archivado en Sage CRM**.

Capítulo 9: Gestión de documentos

- [Descarga del Plugin de CRM](#)
- [Plantillas de combinación de correspondencia](#)
- [Realización de una combinación de correspondencia](#)
- [Carga de un archivo de imagen](#)
- [Creación de una plantilla nueva y adición campos de combinación](#)
- [Creación de una plantilla de presupuesto o de pedido](#)
- [Creación de una plantilla nueva en Microsoft Word](#)
- [Carga de una plantilla de documento de Word](#)
- [Seguimiento de documentos en la pestaña Documentos](#)
- [Recuperación de un documento combinado de la pestaña Documentos](#)
- [Adición de un documento a la pestaña Documentos](#)
- [Arrastrar y soltar documento](#)
- [Área Arrastrar y soltar archivos aquí](#)
- [Vinculación de correspondencia de correo electrónico a un cliente](#)
- [Soltar un documento en pestaña Documentos](#)
- [Documentos compartidos](#)

Descarga del Plugin de CRMPlugin

El plugin de CRM le da acceso a la función Arrastrar y soltar documentos y al botón **Modificar adjunto** en el panel Detalles de documento y durante una combinación de correspondencia. La primera vez que quiera utilizar una función que necesitan el plugin (por ejemplo, el icono Arrastrar y soltar documentos en su calendario), se le pedirá que descargue el plugin. Siga las instrucciones de la pantalla. Sólo necesitará hacerlo una vez. Si recibe una actualización o si cambia de equipo, se le pedirá que vuelva a descargar el plugin.



Estas funciones solo están disponibles al trabajar con Sage CRM en Internet Explorer. Su administrador del sistema puede configurar el acceso al plugin desde **<Mi perfil> | Administración**.

Plantillas de combinación de correspondencia

Las plantillas de combinación de correspondencia de muestra están disponibles en la lista **Plantillas compartidas**. Las plantillas compartidas se guardan en el servidor de Sage CRM y están disponibles para todos los usuarios. Los gestores de información y los administradores de sistemas pueden crear y cargar plantillas disponibles para todos los usuarios.

Puede crear nuevas plantillas de combinación de correspondencia exclusivas para usted. También puede crear documentos de combinación de correspondencia con plantillas de documento de Word

guardadas en su equipo. Para obtener más información, consulte [Carga de una plantilla de documento de Word \(página 9-8\)](#).

Realización de combinación de correspondencia

Para combinar una plantilla existente con datos de empresas y personas: Puede crear un documento combinado para todos los contactos de una lista de búsqueda, una búsqueda guardada o un grupo.

1. Haga clic en **Buscar | <Entidad>**, introduzca su búsqueda y haga clic en **Buscar**.
2. Haga clic en el registro para usar la combinación de correspondencia.
3. Haga clic en la pestaña **Documentos** y haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

4. Haga clic en el vínculo de la plantilla.
 - Puede modificar una plantilla HTML. Añadir texto personalizado, insertar campos de combinación de Sage CRM y aplicar [formatos personalizados](#). Haga clic en **Guardar plantilla**. Solo podrá guardar las plantillas actualizadas que le pertenezcan. Las plantillas compartidas solo las puede modificar un administrador del sistema o un gestor de información.
 - Para ver la apariencia que tendrá el documento combinado, haga clic en **Vista previa de combinación**. Deshabilite cualquier bloqueo de ventanas emergentes para ver la vista previa.
 - Para continuar con la combinación de correspondencia, haga clic en **Combinar y continuar**.
5. Para crear un registro de comunicación completado con un vínculo al documento combinado, seleccione **Crear comunicación**.
6. Para cambiar el documento combinado, haga clic en **Editar documentos combinados**. Esta opción solo está disponible en IE y cuando se utiliza el plugin Active X. Realice sus cambios en el documento, guarde y cierre. Haga clic en **Guardar**.



Su administrador del sistema controla el acceso al plugin Active X desde **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de documentos e informes**.

7. Haga clic en **Continuar**.
8. Si selecciona la casilla de verificación **Crear comunicación**, se mostrará la página Guardar documento combinado como una comunicación. Añada un **Asunto** para la comunicación, actualice los campos que lo necesiten y haga clic en **Guardar**.

Se creará un registro de comunicación para dar constancia de que se ha enviado una carta, como parte del historial de interacciones con el cliente. Si ha creado un documento combinado para todos los contactos contenidos en una lista de búsquedas, búsquedas guardadas o grupo, se crea un registro de comunicación con todos los contactos de su lista. Puede ver el documento combinado como un adjunto en el registro de comunicación y desde la pestaña **Documentos**.

Carga de un archivo de imagen

Para usar imágenes para sus plantillas de combinación de correspondencia de HTML, antes debe cargar las imágenes en el servidor.

1. Haga clic en **Buscar | <Entidad>**.
2. Introduzca los criterios de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
3. Haga clic en la persona o empresa a la que desee enviar el documento combinado.
4. Haga clic en la pestaña **Documentos** y haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**. Aparecerá una lista de plantillas compartidas.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

5. Haga clic en **Añadir plantilla local / Imagen**.
6. Busque el archivo de imagen.
 - En IE, haga clic en **Examinar** para navegar hasta el archivo.
 - En otros navegadores, seleccione el archivo de imagen en su ubicación actual. Si usa Safari, solo es posible añadir un archivo cada vez.
 - El archivo se incluye en **Archivo(s)**. Una marca de verificación verde indica que se ha cargado. Una cruz roja indica que no se ha cargado. Para cargarlo correctamente, el archivo debe cumplir las configuraciones de tamaño de archivo del sistema, tipo y número de archivos. Se suelen excluir los archivos potencialmente dañinos como EXE o BAT y se permiten hasta 10 archivos de un tamaño máximo de 20 MB cada uno.
7. Introduzca los detalles del archivo de imagen y haga clic en **Guardar**. Todos los archivos de imagen cargados se guardan. Cuando haya guardado la imagen, puede usarla al crear una nueva plantilla de combinación de correspondencia en Sage CRM. Para insertar cualquier imagen cargada en una plantilla HTML, escriba el nombre de la imagen en una etiqueta HTML IMG. Por ejemplo, ``.

Creación de una plantilla nueva y adición campos de combinación

Puede añadir nuevas plantillas para su propio uso. Asegúrese de que está en el contexto con el que desea asociar la plantilla. Por ejemplo, abra un registro de incidencia para crear una plantilla que use campos de combinación de incidencia.

1. Haga clic en la pestaña **Documentos** y, a continuación, haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.




Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

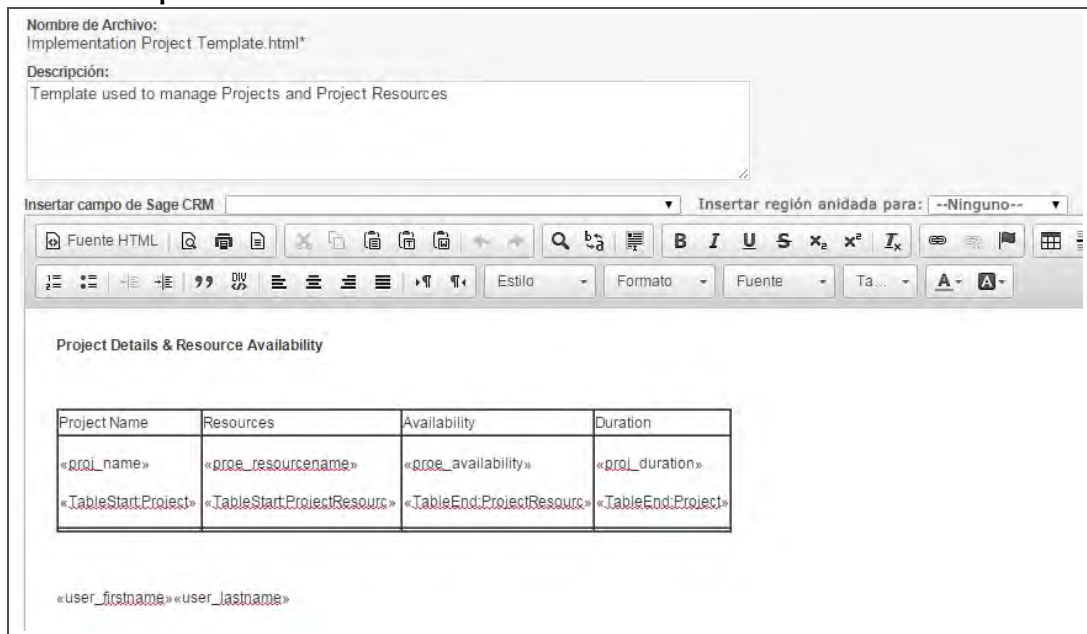
2. Haga clic en **Crear plantilla** e introduzca detalles en **Archivo** y **Descripción**.
3. Cree el cuerpo principal de la plantilla. Puede pegar contenido de Microsoft Word o código fuente HTML en el **editor de texto enriquecido**.
4. Para insertar cualquier imagen que desee usar en la plantilla, inserte el nombre de la imagen en una etiqueta HTML IMG. Por ejemplo, ``. Para insertar una imagen,

primero debe cargarla en el servidor. Para obtener más información, consulte [Carga de un archivo de imagen \(página 9-3\)](#).

5. Seleccione los campos de combinación de Sage CRM en **Insertar campo de Sage CRM**. Si necesita un campo de combinación no disponible, asegúrese de que ha iniciado la combinación en el contexto correcto. Por ejemplo, para incluir campos de combinación en la tabla de oportunidades, inicie el proceso de combinación en el contexto de una oportunidad. Si está en el contexto correcto y no tiene los campos obligatorios, puede personalizar la vista de administrador del sistema para la entidad principal de la combinación de correspondencia.

 Cuando se crea una combinación de correspondencia utilizando campos de combinación de oportunidades, debe incluir las etiquetas TableStart y TableEnd incluso si no utiliza elementos anidados. Si no incluye estas etiquetas, la combinación falla sin que aparezcan errores.

6. Puede crear una combinación de correspondencia anidada utilizando entidades personalizadas. No puede crear una combinación de correspondencia anidada utilizando entidades principales. Por ejemplo, puede crear una combinación de correspondencia anidada para una entidad personalizada denominada Proyecto que incluye información acerca de una entidad Recurso de proyecto relacionada. La combinación de correspondencia crea una letra para cada Proyecto que incluye información de Proyecto y una tabla de Recursos de proyecto. Para incluir una tabla con campos de combinación, haga clic en **Insertar región anidada**. De este modo se insertan las etiquetas de inicio y finalización para la tabla principal y la tabla secundaria. Para mostrar una fila de datos de Recursos de proyecto, la primera columna de la fila debe incluir una etiqueta TableStart:<ProjectResource> y la última columna debe incluir una etiqueta TableEnd:<ProjectResource>. **Importante: Debe incluir TableStart y TableEnd en la misma sección de plantilla, fila de tabla o celda de tabla incluso si no usa líneas de producto.**



Plantilla básica de combinación de correspondencia anidada

7. Para obtener una vista previa del documento combinado, haga clic en **Vista previa de combinación**. Si va a combinar varios registros, la vista previa solo muestra el primer registro del grupo.
8. Haga clic en **Guardar plantilla**. La plantilla nueva se guarda en formato HTML y se incluye en sus **plantillas compartidas**. Al hacer clic en **Guardar plantilla**, aparece el botón **Eliminar**. Puede eliminar solamente aquellas plantillas que haya creado usando el editor de texto enriquecido.
6. Para continuar con la combinación, haga clic en **Combinar y continuar**.
7. Para compartir su plantilla con otros usuarios, guárdela en su equipo y envíela por correo electrónico al administrador del sistema para que la cargue en la lista Plantillas compartidas global.

Botones del editor de texto

Use el editor de texto de Sage CRM para aplicar formato al cuerpo de una plantilla de combinación de correspondencia o una plantilla de correo electrónico. En la siguiente tabla se explican los botones cuya función no puede ser evidente. Coloque el puntero sobre un botón ver su nombre.

Botón	Función
Origen	Vea o edite el código fuente del documento.
Vista previa	Vea el aspecto de la plantilla final.
Vínculo	Añada un vínculo a una dirección de correo electrónico, anclaje o sitio web.
Anular vínculo	Elimine el vínculo a una dirección de correo electrónico, anclaje o sitio web.
Anclaje	Inserte un marcador en el texto. Puede establecer un vínculo para este marcador.
Maximizar	Amplíe la ventana del editor de texto a tamaño completo en la pantalla. Nota: No puede maximizar el editor de texto si trabaja en un iPad.
Cita en bloque	Aplice formato al texto como una cita en bloque. El texto se muestra con sangría y en cursiva.
Crear contenedor div	Añada un contenedor div para aplicar formato a un fragmento de texto largo. Esta es una función avanzada que debe usar solo si tiene conocimientos suficientes de los estándares web.

Creación de una plantilla de presupuestos o pedidos

[Ver un vídeo](#)

Requisitos de usuarios: Todos los usuarios pueden crear y guardar plantillas, además de combinar documentos que las usan. Sin embargo, solo los gestores de información y los administradores del sistema pueden cambiar las plantillas compartidas o las plantillas predeterminadas de presupuestos y pedidos rápidos.

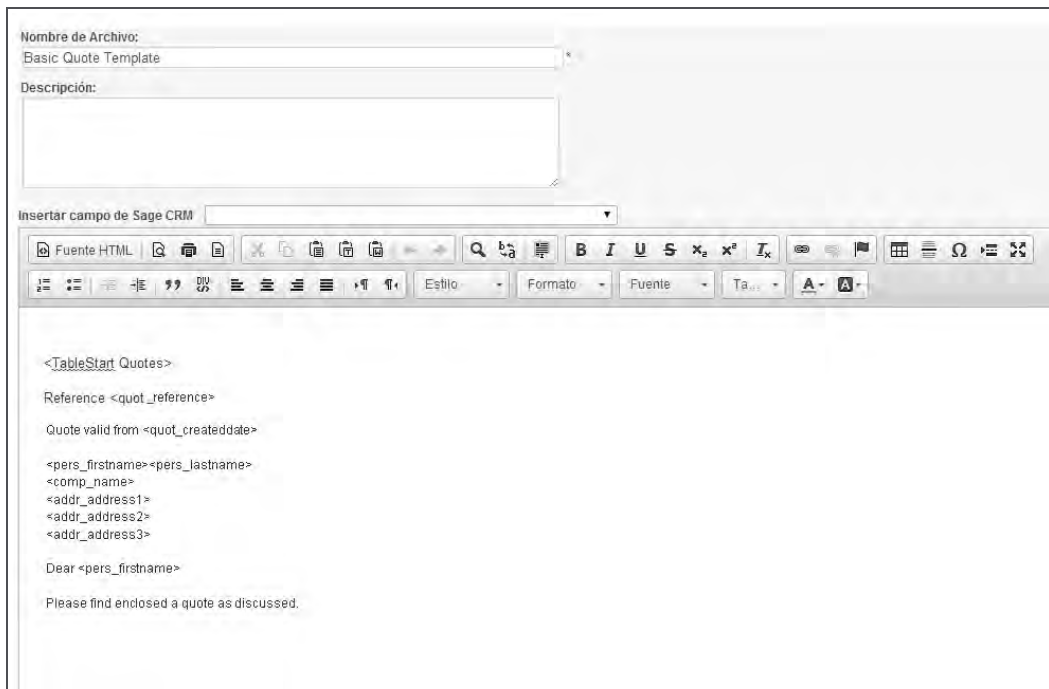
Sage CRM incluye plantillas de presupuestos y pedidos de muestra junto con una plantilla predeterminada para realizar presupuestos y pedidos rápidos. Además, puede crear su propia plantilla.

1. Abra un registro de presupuesto o pedido.
2. Haga clic en la pestaña **Documentos** y, a continuación, haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

3. Haga clic en **Crear plantilla**.
4. Introduzca los detalles de la plantilla en **Archivo y Descripción**.
5. Cree el cuerpo principal de la plantilla.
 - Para insertar campos de combinación de Sage CRM, seleccione los campos en **Insertar campo de Sage CRM**.
 - Para incluir una tabla con campos de combinación, haga clic en **Insertar región anidada**. De este modo se insertan las etiquetas de inicio y finalización para la tabla principal y la tabla secundaria. Por ejemplo, Presupuestos y Elementos de presupuesto. Para mostrar una fila de datos de elementos de presupuesto, la primera columna de la fila debe incluir una etiqueta TableStart:QuoteItems y la última columna debe incluir una etiqueta TableEnd:QuoteItems.
 - **Importante: Debe incluir TableStart y TableEnd en la misma sección de plantilla, fila de tabla o celda de tabla.** Esto se aplica incluso si no usa líneas de producto.



Plantilla básica de combinación de correspondencia de presupuesto

6. Para obtener una vista previa del documento combinado, haga clic en **Vista previa de combinación**. Si va a combinar varios registros, la vista previa solo muestra el primer registro del grupo.
7. Haga clic en **Guardar**. La plantilla se guarda en formato HTML.

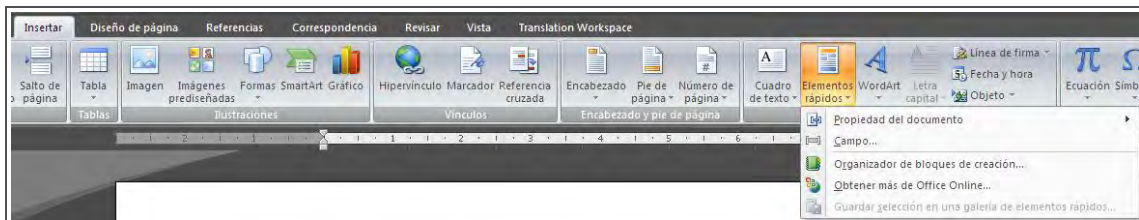
Creación de una plantilla nueva en Microsoft Word

Puede crear plantillas de combinación de correo en Word para cargarlas en Sage CRM.

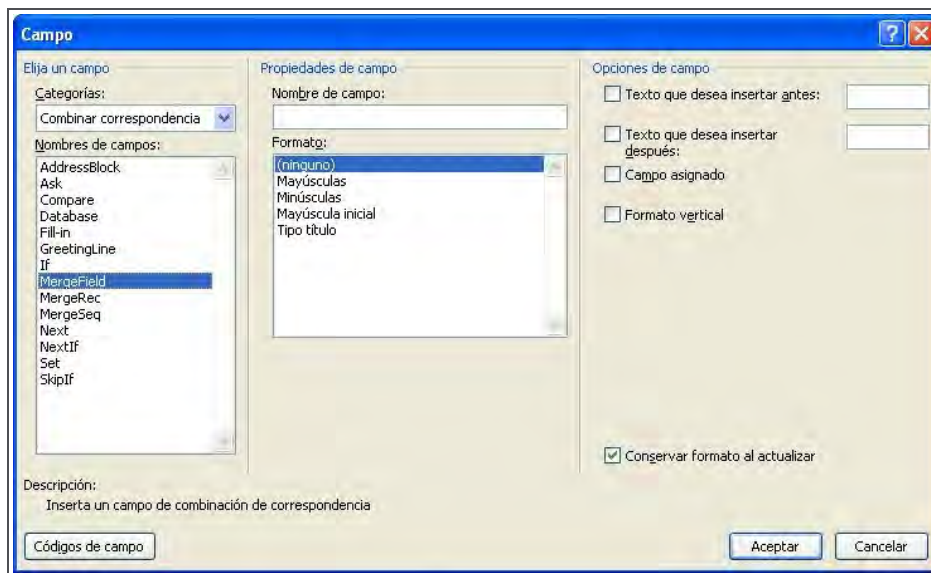
1. En el documento principal, escriba el contenido que quiere mostrar en todas las copias del documento.



2. Para añadir una imagen, haga clic en **Insertar | Imagen**. Para garantizar que la imagen y el texto conserven el formato correcto durante el proceso de combinación, use una tabla para aplicar el formato al documento.



- Para insertar un campo de combinación para la plantilla, haga clic en **Insertar | Elementos rápidos | Campo**. Para garantizar que la plantilla funcione correctamente, el campo de combinación se debe corresponder con el nombre de campo exacto en Sage CRM. Compruebe el nombre del campo con el administrador del sistema. Introduzca los campos de combinación de solo una entidad. Por ejemplo, al crear una plantilla para su uso con registros de incidencias, puede especificar campos de combinación de incidencia, persona, empresa, dirección y usuario, pero no campos de combinación de presupuesto.




- Seleccione **MergeField** en **Nombres de campos**.
- Introduzca el nombre del campo de combinación de Sage CRM en **Nombre de campo** y haga clic en **Aceptar**.
- Haga clic en **Archivo | Guardar como** y guarde la plantilla con uno de los siguientes formatos: .DOCX, .HTM y .HTML. Ahora puede cargar la plantilla y usarla para realizar combinaciones de correo. Al cargar la plantilla, debe asociarla a la entidad para la que ha introducido los campos de combinación. Para compartir la plantilla con otros usuarios, envíela por correo electrónico al administrador del sistema para que la cargue en la lista Plantillas compartidas.

Carga de una plantilla de documento de Word

Puede cargar una plantilla de documento de Word local y usarla para realizar una combinación de correspondencia.

- Abra un registro de entidad y haga clic en la pestaña **Documentos**.
- Haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.

 Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción **Combinar en Word**, no se mostrará **Combinar en Word**.

- Haga clic en **Añadir plantilla local / Imagen**.

4. Busque el archivo de documento.
 - En IE, haga clic en **Examinar** para navegar hasta el archivo.
 - En otros navegadores, seleccione el archivo en su ubicación actual. **Nota:** Si usa Safari, solo es posible añadir un archivo cada vez.
 - El archivo se incluye en **Archivo(s)**. Una marca de verificación verde indica que se ha cargado. Una cruz roja indica que no se ha cargado. Para cargarlo correctamente, el archivo debe cumplir las configuraciones de tamaño de archivo del sistema, tipo y número de archivos. Se suelen excluir los archivos potencialmente dañinos como EXE o BAT, y permite hasta 10 archivos de un tamaño máximo de 20 MB cada uno.
5. Introduzca los detalles del documento.
6. Seleccione la entidad a la que quiere asociar la plantilla en la lista desplegable **Entidad**.
7. Haga clic en **Guardar**. Todos los archivos de imagen cargados se guardan.

Seguimiento de documentos de la pestaña Documentos

La gestión de los documentos relacionados con sus clientes, proveedores, partners y prospectos es una parte integral de la gestión de sus relaciones globales con los mismos.

La pestaña Documentos le permite:

- Vincular a un cliente copias de documentos combinados en el sistema, como cartas y correos electrónicos.
- Recuperar estos documentos posteriormente desde el contexto de empresa o persona para verlos o modificarlos.
- Vincular copias de cualquier documento generado fuera del sistema a una empresa, persona, oportunidad de venta, incidencia o solución.
- **Realizar una combinación de correspondencia** utilizando los detalles del cliente en el contexto en que se encuentra.

La pestaña Documentos está disponible en el contexto de una persona, empresa, oportunidad, incidencia, solución, presupuesto, pedido o entidad personalizada.

Los documentos de las pestañas Oportunidad o Incidencia se pueden ver en las pestañas Empresa y Biblioteca de personas. Los documentos de la pestaña Documentos de personas también se pueden ver en la pestaña Documentos de empresa (excepto si la persona no está vinculada a ninguna empresa).

Recuperación de un documento combinado de la pestaña Documentos

Si ha enviado una carta a un cliente usando la función Combinar documentos y ha definido las opciones de carta **Comunicación** y **Guardar documento** en **Sí**, se adjunta automáticamente al registro de comunicación una copia del documento combinado, que se guarda en la pestaña **Documentos**.

1. Busque a la persona a quien ha enviado la carta y abra el registro.
2. Haga clic en la pestaña **Documentos**. Aparecerá una lista de todas las entradas de documentos de la persona.
 - Haga clic en el icono **Ver adjunto** junto al documento. De este modo se abre el documento sin tener que acceder a los detalles de la entrada del documento.

- También puede hacer clic en el vínculo del documento y hacer clic en **Ver adjunto**. Abre el documento en una nueva ventana del navegador.



Para ver el documento en el registro de comunicaciones, abra el registro y haga clic en el botón **Ver adjunto**.

Adición de un documento a la pestaña Documentos

Puede cargar un documento y ponerlo a disposición de los usuarios que quieran verlo.

1. Abra un registro de entidad y haga clic en la pestaña **Documentos**.
2. Haga clic en **Añadir archivo**.
3. Busque el archivo de documento.
 - En IE, haga clic en **Examinar** para navegar hasta el archivo.
 - En otros navegadores, seleccione el archivo en su ubicación actual.



Si usa Safari, solo es posible añadir un archivo cada vez.

- El archivo se incluye en **Archivo(s)**. Una marca de verificación verde indica que se ha cargado. Una cruz roja indica que no se ha cargado. Para cargarlo correctamente, el archivo debe cumplir las configuraciones de tamaño de archivo del sistema, tipo y número de archivos. Se suelen excluir los archivos potencialmente dañinos como EXE o BAT, y permite hasta 10 archivos de un tamaño máximo de 20 MB cada uno.
4. Introduzca los detalles del documento.
 5. Haga clic en **Añadir archivo** para añadir más archivos.
 6. Para crear automáticamente un nuevo registro de comunicación completada al guardar la entrada Documentos, seleccione **Crear comunicación**.
 7. Haga clic en **Guardar**. Todos los archivos de imagen cargados se guardan. Si selecciona la casilla de verificación **Crear comunicación**, verá también el registro de comunicación completado en la pestaña Comunicaciones de la empresa y podrá acceder a las entradas de documentos desde la pestaña Archivos adjuntos en la comunicación.

Arrastrar y soltar documento

La función Arrastrar y soltar documento permite vincular rápidamente documentos, correos electrónicos o cualquier* tipo de archivo de otra aplicación con los datos de cliente de Sage CRM. Si suelta un documento en el icono de una lista de comunicaciones, puede seleccionar que se cree automáticamente un nuevo registro de comunicación. El documento se guarda como adjunto de la comunicación.

* Se suelen excluir los archivos potencialmente dañinos como EXE o BAT y archivos de más de 20 MB.



El icono Arrastrar y soltar documento solo está disponible al trabajar con Sage CRM en Internet Explorer. El administrador del sistema puede habilitar o deshabilitar el acceso al plugin requerido para Arrastrar y soltar documento desde **<Mi perfil> | Administración**. Los usuarios de Chrome y Firefox pueden usar el [área Arrastrar y soltar archivos aquí](#).

El icono Arrastrar y soltar documento está disponible en las pestañas siguientes:

- Pestaña Calendario de .
- Pestaña Calendario de .
- Pestaña Comunicaciones de empresa
- Pestaña Comunicaciones de persona
- Pestaña Comunicaciones de cliente potencial
- Pestaña Comunicaciones de oportunidad
- Pestaña Comunicaciones de incidencia.
- Pestaña Comunicaciones de solución
- Pestaña Comunicaciones de presupuesto
- Pestaña Comunicaciones de pedido
- Pestaña Cualquier documento

Arrastrar y soltar archivos aquí

El área Arrastrar y soltar archivos aquí ofrece una zona para arrastrar y soltar archivos para añadirlos a Sage CRM de forma sencilla.



Esta área no está disponible al trabajar con Sage CRM en Internet Explorer o Safari. La función **Arrastrar y soltar documento** ofrece una funcionalidad similar para usuarios que trabajan con IE. Los usuarios de Safari pueden arrastrar y soltar archivos en **Añadir archivo**.

Arrastrar y soltar archivos aquí está disponible en:

- Cualquier pestaña **Documentos**.
- La pestaña **Adjuntos** de tarea.
- La pantalla **Seleccionar o crear una plantilla nueva** al realizar una combinación de correo.
- **Documentos compartidos** en el menú principal si es un administrador del sistema o un gestor de información con derechos de Biblioteca de documentos.
- **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Plantillas de documento**.

Para cargar correctamente, los archivos deben cumplir con las configuraciones de tamaño de archivo del sistema y número de archivos. Se suelen excluir los archivos potencialmente dañinos como EXE o BAT, y permite hasta 10 archivos de un tamaño máximo de 20 MB cada uno.

Vinculación de correo electrónico a un cliente

Puede vincular la correspondencia de correo electrónico a un registro de cliente usando Arrastrar y soltar documento (solo IE).

1. Busque y abra el registro de cliente.
2. Haga clic en la pestaña **Comunicaciones**.

3. Organice las ventanas del escritorio en mosaico y use el ratón para arrastrar el correo electrónico requerido al área **Soltar archivos**. Se mostrará la página Introducir nueva tarea.
4. **El tipo de acción** se define automáticamente en **Entrada de correo electrónico**. Introduzca el resto de los detalles y haga clic en **Guardar**. La nueva comunicación se muestra en la lista de Comunicaciones de la empresa.
5. Para revisar el correo electrónico, haga clic en el icono **Correo electrónico** y, a continuación en **Ver adjunto**.

También puede vincular correspondencia de correo electrónico en los registros de cliente en Sage CRM usando Integración con Outlook y Administración de correo electrónico.

- **Integración con Outlook**. Si tiene Integración con Outlook instalada en su sistema, puede utilizar el botón **Archivar correo electrónico** en Outlook para archivar la comunicación de correo electrónico entrante con el registro de cliente en Sage CRM. Para obtener más información, consulte [Integración clásica de Outlook \(página 7-1\)](#).
- **Gestión de correo electrónico** Si la función Gestión de correo electrónico está instalada en su sistema, los correos electrónicos entrantes se archivarán automáticamente según el registro Persona o Empresa coincidente. Para obtener más información, consulte [Archivado de correos electrónicos entrantes y salientes \(página 6-2\)](#).

Cómo arrastrar y soltar un documento en la pestaña Documentos

1. Abra el registro que quiere vincular con el documento.
2. Haga clic en la pestaña **Documentos**.
3. Reduzca el tamaño de la ventana de Sage CRM.
4. Haga clic en el documento y arrástrelo desde la ubicación actual.
 - En IE, arrastre el documento al icono **Arrastrar y soltar documento**.
 - En Chrome y Firefox puede arrastrar uno o varios archivos al botón **Añadir archivo** o al área **Arrastrar y soltar archivos aquí**.
 - En Safari puede arrastrar archivos por separado al botón **Añadir archivo**.
5. Introduzca la información detallada del documento y haga clic en **Guardar**.

Doc compartidocumentos

Todos los usuarios tienen acceso a la pestaña **Documentos compartidos**. Esta pestaña guarda documentos de la empresa a los que es posible que necesite acceder rápidamente cada día. Sin embargo, es posible que no tenga acceso a todos los documentos de la pestaña **Documentos**.

Acceso a documentos en Documentos compartidos

1. Haga clic en **Documentos compartidos** en el menú principal.
2. Haga clic en el icono **Ver adjunto** junto al archivo que quiere abrir. También puede hacer clic en el documento y, a continuación, hacer clic en **Ver adjunto** en la pantalla **Detalles de documento**.

Filtrado de documentos compartidos

Si la lista predeterminada de documentos de la pestaña **Documentos compartidos** es extensa y difícil de manejar, puede utilizar el cuadro de filtrado para filtrarla según diferentes criterios.

Estos son los pasos de búsqueda de una carta de ventas.

- Seleccione **Carta de Tipo**.
- Haga clic en **Filtrar**. Solo se muestran los documentos del tipo Carta, por lo que le resultará más fácil encontrar la carta que necesita.

Adición de documentos a la pestaña Documentos compartidos

Requisitos de usuarios: Gestor de información con permisos de la biblioteca de documentos

1. Haga clic en **Documentos compartidos** en el menú principal.
2. Haga clic en **Añadir archivo**.
3. Busque el archivo.
 - En IE, haga clic en **Examinar** para navegar hasta el archivo.
 - En otros navegadores, seleccione el archivo en su ubicación actual. **Nota:** Si usa Safari, solo es posible añadir un archivo cada vez.
 - El archivo se incluye en **Archivo(s)**. Una marca de verificación verde indica que se ha cargado. Una cruz roja indica que no se ha cargado. Para cargarlo correctamente, el archivo debe cumplir las configuraciones de tamaño de archivo del sistema, tipo y número de archivos. Se suelen excluir los archivos potencialmente dañinos como EXE o BAT, y permite hasta 10 archivos de un tamaño máximo de 20 MB cada uno.
4. Haga clic en **Añadir archivo** para añadir más archivos.
5. Introduzca los detalles del documento, como los equipos que pueden verlo, y si está asociado con alguna entidad particular.
6. Haga clic en **Guardar**. Los documentos cargados se enumeran en la pestaña **Documentos compartidos** para todos los usuarios cuyo equipo principal o de visualización sea el equipo asociado con el documento.

Modificación de documentos en la pestaña Documentos compartidos

Requisitos de usuarios: Derechos de administrador del sistema o gestor de información

1. Haga clic en **Documentos compartidos** en el menú principal.
2. Busque el documento que quiere modificar y haga clic en el vínculo del documento.
3. Haga clic en **Ver adjunto** para descargar el documento adjunto.
4. Abra el documento, haga los cambios que necesite y guárdelo en su ordenador. Anote el nombre de archivo del documento.
5. Vuelva a Sage CRM. Haga clic en **Eliminar** y, a continuación, en **Confirmar eliminación** para eliminar el documento existente.
6. Haga clic en **Añadir archivo** para cargar el documento actualizado.
7. Haga clic en **Guardar**.

Capítulo 10: Redacción de informes

- [Introducción a la redacción de informes](#)
- [Creación y gestión de una categoría de informes](#)
- [Movimiento de un informe a una categoría diferente](#)
- [Creación de un informe de lista](#)
- [Campos y botones de informe](#)
- [Estilos de gráfica](#)
- [Adición de un gráfico a un informe](#)
- [Creación de un informe de referencias cruzadas](#)
- [Creación de un informe de historial](#)
- [Duplicación de un informe](#)
- [Eliminación de un informe](#)

Introducción a la redacción de informes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Al crear un nuevo informe, puede utilizar las siguientes prestaciones del editor de informes:

- Una completa lista de fuentes de informes, que puede ampliar aún más mediante la función de **personalización de vistas**.
- Una selección de informes de tipo lista, referencias cruzadas o historial.
- Definición del número de filas por página en los informes de lista para mejorar el diseño de los resultados del informe.
- Capacidad de añadir una gráfica al informe.
- Posibilidad de usar sumas, promedios, grupos y recuentos de registros.
- Posibilidad de dar formato a los datos en los informes para utilizar los vínculos y los formatos de número.
- Mostrar información del encabezamiento y del pie de página como, por ejemplo, el usuario que ha ejecutado el informe y la fecha/hora de ejecución.
- Creación de informes privados, disponibles solo para usted.

Creación y gestión de una nueva categoría de informes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Los usuarios con permisos para crear informes nuevos pueden crear categorías nuevas de estos.

1. Haga clic en **Grupos** en el menú principal.
2. Haga clic en **Nueva categoría de informes**. Aparecerá la página Nueva categoría de informes.

3. Introduzca un nombre y una descripción para la nueva categoría de informes y haga clic en **Guardar**. Se mostrará la nueva categoría de informes.
4. Para traducir el nombre del informe y la descripción a otros idiomas, haga clic **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Traducciones**.



Debe ser administrador del sistema para eliminar una categoría de informes, cambiar el orden de las categorías de informes o cambiar el icono de la categoría del informe. Los cambios pueden efectuarse en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Menús del sistema**. Para obtener más información, consulte la *Ayuda del administrador del sistema*.

Movimiento de un informe a una categoría diferente

1. Haga clic en **Grupos** en el menú principal.
2. Seleccione la categoría que contiene el informe que desea mover.
3. Haga clic en **Modificar** en el informe pertinente.
4. Seleccione la nueva categoría de informe en el menú desplegable **Categoría de informe**.
5. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Criterios de búsqueda para informe.
6. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 2 de 2.
7. Haga clic en **Guardar**. Se moverá el informe a la categoría de informe seleccionada.

Creación de un informe de lista

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Este ejemplo crea un informe de lista con personas y con sus detalles de contacto asociados.

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
2. Seleccione la categoría en la que desea crear y guardar el informe; por ejemplo, **General**.
3. Haga clic en **Nuevo**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2.
4. Complete el panel Detalles del informe. Cuando seleccione la **Vista de origen**, la página se ampliará para mostrar el panel Hacer clic en columna, así como un panel con listas de columnas para Contenido, Búsqueda, Ordenar y Agrupar.
5. Seleccione las columnas que se usarán para los contenidos del informe. Para usar una columna para el criterio Buscar, Ordenar o Agrupar por, haga clic en el botón correspondiente. Para obtener más información, consulte [Campos y botones de informe \(página 10-3\)](#).
6. Haga clic en **Añadir datos de atributos clave**. Aparecerá una ventana emergente: Añadir datos de atributos clave.
7. Seleccione la columna, el campo y la entidad sobre los que va a generar el informe y, a continuación, añada los contenidos del informe, los criterios de búsqueda o ambos.
8. Haga clic en **Continuar** para regresar a la página Opciones de Informes. Paso 1 de 2 y haga clic en **Continuar** para pasar a la siguiente etapa. Aparecerá la página Criterios de búsqueda para informe.

9. Especifique los criterios de búsqueda. Por ejemplo, solo personas para las que usted es el gestor de cuentas.
10. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 2 de 2. La página consta de varios campos de formato del informe. Para obtener más información, consulte [Campos y botones de informe \(página 10-3\)](#).
11. Complete la información en los paneles y haga clic en el botón **Guardar**. El nuevo informe aparecerá en la lista de informes.
12. Para ejecutar el informe, haga clic en **Ejecutar** o en el informe. Aparecerá la página Criterios de búsqueda.
13. Seleccione los criterios de búsqueda y haga clic en **Ejecutar** para continuar o **Guardar** para guardar los criterios de búsqueda seleccionados antes de continuar. El informe aparecerá en una nueva ventana del navegador. Los criterios de búsqueda se visualizan en la parte superior del resultado del informe.

Campos y botones de informe

- [Campos del panel Detalles del informe](#)
- [Botones del panel Seleccionar columna](#)
- [Campos del panel Formato del informe](#)
- [Campos del panel Opciones de gráfica](#)

Campos del panel Detalles del informe

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Campo	Descripción
Nombre	El nombre del informe. Debe ser exclusivo entre de todos los usuarios y categorías.

Campo	Descripción
Vista de origen	<p>El nombre de la vista usada para este informe. La vista de origen proporciona el origen de base de datos de los campos contenidos en un informe.</p> <p>Se suele seleccionar la vista de resumen de la entidad principal para la que está creando un informe, por ejemplo, Oportunidad para un informe de oportunidad. Esto debería proporcionarle los campos que necesita.</p> <p>Una vista es una selección de campos a partir de un número de tablas. Por ejemplo, un informe de Servicio al cliente puede necesitar mostrar datos de las tablas Caso y Empresa.</p> <p>Para decidir qué vista utilizar, identifique primero qué campos necesita utilizar y luego mire qué tablas/entidades contienen estos campos mirando los campos en Sage CRM. Por ejemplo, para un informe de oportunidades, ¿necesita mostrar campos Empresa?</p> <p>Mire a la lista de vista en la lista de selección Vista de origen para ver qué vista se ajusta mejor a su selección de campos. La selección de uno de ellos mostrará los campos en esta vista.</p> <p>Si no hay ninguna vista adecuada en el sistema, el administrador de Sage CRM puede crear una nueva vista o modificar una existente para añadir todos los campos requeridos. Consulte <i>Personalización de vistas</i> en la <i>Guía</i> para obtener más detalles.</p>
Tipo de informe	<p>Seleccione entre Lista, Referencias cruzadas o Historial.</p>
Estilo de informe	<p>Seleccione entre Estándar con tabla o Estándar sin tablas. Las líneas de la tabla aparecen en la gráfica del resultado de su informe. El administrador del sistema puede definir otros estilos y hacerlos disponibles desde este campo.</p>

Campo	Descripción
Filas por página	<p>Este ajuste se muestra solo para informes de lista con resultados en pantalla.</p> <p>Defina el número de filas por página. Cuando este ajuste se encuentre definido, aparecerá la primera página tan pronto como se genere, con flechas en la parte superior para avanzar a la siguiente página o a la última. Si hace clic en Página siguiente o Última página antes de que se haya generado la página correspondiente, aparecerá un mensaje que le informará de que todavía no se encuentra disponible. Una vez se haya generado el informe completo, aparecerá el icono Ir a la página en la parte superior de la página.</p> <p>Nota: En el ajuste de filas por página no se cuentan como filas el encabezado, el título ni el pie de página del informe. Por ejemplo, 20 filas por página significa 20 filas de datos por página, incluyendo el total de líneas, líneas en blanco y gráficas.</p> <p>También estará disponible el icono Vista preliminar, que abre una nueva ventana con el informe completo en formato PDF.</p>
Descripción	Descripción del informe en formato de texto libre.
Informe privado	Seleccione esta opción para que el informe creado sea privado. El resto de usuarios no verá el informe en la lista de informes.

Campo	Descripción
Auto hipervínculo	<p>Cree vínculos de los contenidos del informe a los registros relevantes en Sage CRM. Por ejemplo, haga clic en el nombre de empresa de la página Resultado de informe para abrir la página de resumen de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La función Auto hipervínculo solo se aplica cuando el informe se ejecuta en pantalla. • Este campo no está disponible en informes históricos ni de referencias cruzadas. • Los hipervínculos solo estarán disponibles en algunos campos. Estos campos están predefinidos en Sage CRM para cada entidad.
Mostrar valores de divisa originales	<p>Muestra los valores de divisa introducidos en el sistema en lugar de su divisa preferida. Solo está disponible en sistemas multidivisa (si el campo Es divisa única está definido en No en <Mi perfil> Administración Gestión de datos Configuración de divisa).</p> <p>Nota: Los campos de divisa muestra en los informes la precisión en cuanto a decimales establecida por el Administrador del sistema en la divisa base. Los campos numéricos muestran en los informes la precisión en cuanto a decimales establecida en <Mi perfil> Preferencias.</p>
Filtrar por usuario actual	<p>Permite al usuario que está creando el informe limitar los datos de los resultados para que se correspondan con el usuario actual conectado. Por ejemplo, los resultados del informe Lista de comunicaciones se limitarán automáticamente, mostrando únicamente las comunicaciones programadas para el usuario conectado.</p>
Filtrar por equipo primario del usuario	<p>Permite a la persona que está creando el informe limitar los resultados al equipo primario del usuario conectado. Por ejemplo, el resultado de un informe de Lista de oportunidades quedará limitado automáticamente, mostrando las oportunidades asignadas al equipo principal del usuario conectado.</p>

Campo	Descripción
Filtrar por zona base del usuario	Permite a la persona que está creando el informe limitar los resultados para que se correspondan con la zona base del usuario conectado. Por ejemplo, los resultados de un informe de Lista de oportunidades se restringirán automáticamente, mostrando únicamente las oportunidades de la zona base del usuario conectado.
Seleccionar valores únicos	Elimina las filas duplicadas de los resultados del informe. Por ejemplo, si tiene un informe que enumera todas las empresas que tienen incidencias de prioridad alta y existen dos incidencias de prioridad alta con la empresa Diseños Roca, ésta aparece dos veces en el resultado del informe. Sin embargo, si elige la opción Seleccionar valores únicos para este informe, Diseños Roca aparecerá una sola vez.

Botones del panel Seleccionar columna

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Se encuentran en la página Origen del informe.

Botón	Descripción
Añadir a contenido del informe.	Añade la columna a la lista Contenidos del informe. Los elementos seleccionados compondrán el informe (el primer elemento en la lista será la primera columna del informe comenzando por la izquierda, el segundo elemento será la columna siguiente y así sucesivamente).

Botón	Descripción
Añadir a Criterios de búsqueda	<p>Añade la columna a la lista Criterios de búsqueda. Éstos serán los criterios utilizados para filtrar los resultados de su informe. En el ejemplo anterior, si selecciona Asignado a como criterio de búsqueda al ejecutar el informe, podrá decidir si desea ver las oportunidades para uno o para varios comerciales. En el diseñador de informes, no podrá borrar los campos de la lista Criterios de búsqueda si el informe tiene búsquedas guardadas. Consulte Guardado de los criterios de búsqueda del informe (página 11-5) para obtener más información.</p>
Búsqueda lógica.	<p>Le permite utilizar la función Búsqueda lógica para crear el informe. Cuando se selecciona Búsqueda lógica, la siguiente pantalla que se muestra es la página de búsqueda lógica, donde puede crear consultas completas para devolver resultados de informes específicos. Para obtener más información, consulte Uso de una búsqueda lógica (página 3-3).</p>
Añadir a Ordenar por.	<p>Añade la columna a la lista Ordenar por. Los resultados se ordenarán por esta columna. Si hay varias columnas en esta lista, el informe se ordenará primero por la columna de la parte superior de la lista, luego por la siguiente, etc. Tenga en cuenta que si ha añadido columnas Agrupar por, se considerarán como el criterio de ordenación "primario". Las columnas de la lista Ordenar por determinan el orden de clasificación dentro de cada grupo.</p>

Botón	Descripción
Añadir a Agrupar por.	Añade la columna a la lista Agrupar por. Los resultados del informe se agruparán en función de las columnas que figuran en la lista. En el ejemplo anterior, la lista de oportunidades está agrupada utilizando como criterio el comercial al que se le ha asignado cada oportunidad. Tenga en cuenta que no es necesario que seleccione la columna Agrupar por como una de las columnas de Contenidos del informe. La selección Agrupar por crea su propia columna como la primera columna a la izquierda del informe de lista.
Añadir Atributo clave Datos.	También se pueden añadir al informe datos de atributos clave. Por ejemplo, si los datos de atributos clave se encuentran configurados para realizar un seguimiento de los abonados al Boletín de socios, esto se puede incluir en los contenidos del informe.

Campos del panel Formato del informe

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Campo	Descripción
Cargo	<p>El título que aparece en el informe. Este también forma el nombre del gadget de gráfico en el cuadro de mando interactivo.</p> <p>Su duplica un informe con un gráfico incluido, se recomienda actualizar el título del gráfico en el informe duplicado.</p>

Campo	Descripción
Contenido a la izquierda (encabezado)	<p>El encabezamiento aparece en la parte superior del informe, antes que los demás datos.</p> <p>El encabezamiento y el pie de página están divididos en tres secciones: izquierda, central y derecha. Se puede mostrar el mismo grupo de opciones en cada sección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha. Fecha actual, cuyo formato corresponde a las preferencias del usuario. • Fecha Hora. Fecha y hora actuales, cuyo formato corresponde a las preferencias del usuario. • Logotipo. Muestra un logotipo. Actualice un logotipo a través de Administración Gestionar mi cuenta Carga de logotipo. El logotipo debe ser un archivo llamado LOGO.JPG para resultados en pantalla, o bien PDFLOGO.JPG (suele ser una imagen con mayor resolución) para resultados en Adobe PDF. No se usan logotipos en resultados de CSV.
Contenido en el centro (encabezamiento)	<ul style="list-style-type: none"> • Número de página. Muestra el número de página en los informes en HTML y Adobe. • Título del informe. Muestra el título del informe.
Contenido a la derecha (encabezamiento)	<ul style="list-style-type: none"> • Hora. Hora actual, cuyo formato corresponde a las preferencias del usuario. • Nombre de usuario. El nombre del usuario que está ejecutando el informe. <p>Para obtener más información acerca de la personalización de FusionCharts, consulte <i>Personalización de gráficos de informes</i> en la sección <i>Temas</i> de la guía <i>Ayuda Administrador del sistema</i>.</p>
Mostrar datos de resumen	Si se selecciona, se mostrarán los totales.
Contenido a la izquierda (pie de página)	El pie de página aparece al final del informe, debajo de todos los demás datos. Ver más arriba.

Campo	Descripción
Contenido en el centro (pie de página)	Ver más arriba.
Contenido a la derecha (pie de página)	Ver más arriba.
Pedidos por grupo	Esta sección sólo aparece si se han añadido columnas a la lista Agrupar por en la página Opciones de informes, Paso 1 de 2. Si desea información sobre las tres columnas, consulte la sección "Orden de clasificación".
Orden de clasificación	Esta sección sólo aparece si se han añadido columnas a la lista Ordenar por en la página Opciones de informes, Paso 1 de 2. Cada campo aparece enumerado en una tabla con tres columnas. La primera columna muestra el nombre del campo y la segunda columna muestra una casilla de verificación con la columna con el encabezamiento "Descendente". Si la casilla de verificación se encuentra seleccionada, el campo se organizará en orden descendente. El orden predeterminado es ascendente. La tercera columna le da la opción de ordenar según el orden de las etiquetas o de la traducción. Al crear etiquetas de listas desplegadas, es posible especificar el orden en el que aparecerán utilizando el campo Orden de las etiquetas en Traducciones. Éste será el orden que se utilizará si selecciona Orden de las etiquetas. El orden de las traducciones sigue el orden alfabético de la traducción real de la columna en el idioma del usuario que está ejecutando el informe. Si no se selecciona ninguno, el orden predeterminado es el alfabético por código de etiqueta.

Campo	Descripción
Formato de columna	Esta sección muestra una lista de todas las columnas (excepto las columnas Agrupar por) que aparecerán en el informe. Hay tres opciones por cada campo: la primera opción es el nombre del campo y la segunda opción le permite especificar un total para la columna. Existen cinco tipos de totales: Promedio, Recuento, Máximo, Mínimo y Suma. Los cinco tipos se encuentran disponibles si el campo es numérico. Para campos no numéricos, solamente se encuentra disponible la opción Recuento. La tercera opción es para la alineación. Existe un grupo de botones de radio con tres opciones: alinear a la izquierda, justificar y alinear a la derecha.

Campos del panel Opciones de gráfica

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

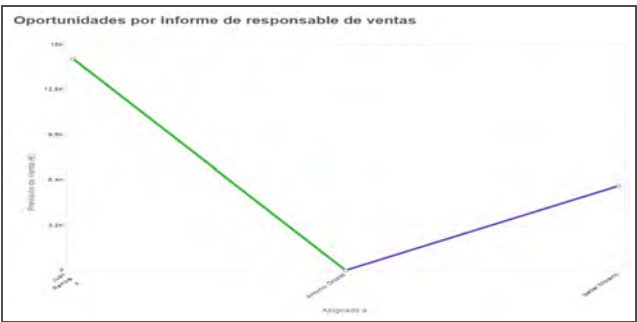

Campo	Descripción
Mostrar gráfica	Seleccionar para mostrar una gráfica.
Disponible en cuadro de mando clásico/ interactivo	Cuando está marcada, la gráfica está disponible en la categoría Gráficos de informes en el cuadro de mando Clásico o Interactivo. Consulte Adición de gráficos de informes a un cuadro de mando clásico (página 23-5) o Gadget de gráfica (página 22-10) para obtener más información.
Estilo de gráfica	El tipo de gráfico que desea mostrar. Los estilos disponibles incluyen Punto, FastLine, Línea, Barras, Barras horizontales, Sectores, Rosquilla, Pirámide y Embudo, Apilada, Indicador y Combinación. Consulte Campos del panel Opciones de gráfica (página 10-12) para ver ejemplos.
Mostrar leyenda	Muestra u oculta la leyenda.
Alineación de la leyenda	Alinea la leyenda en la parte inferior, superior, izquierda o derecha.


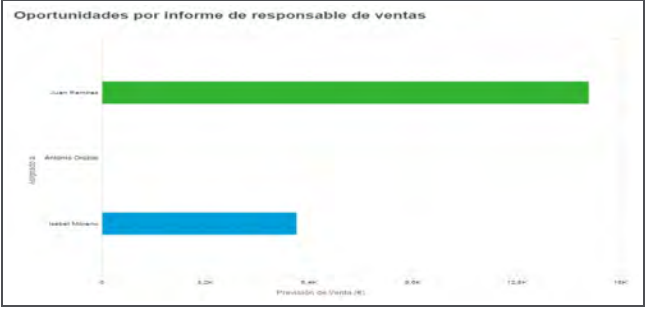

Campo	Descripción
Valor	Indica qué columna se utilizará para el eje izquierdo de la gráfica.
Etiqueta	Etiqueta de la gráfica para el eje izquierdo. Si se encuentra en blanco, se utilizará el nombre del campo traducido.
Función	Indica qué función se debe utilizar en el campo izquierdo para calcular el total. Los valores de resultados en el campo izquierdo deben ser numéricos. Las opciones válidas para este campo son: Promedio, Recuento, Mínimo, Máximo y Suma. Solamente los campos numéricos poseen las cinco opciones; los campos no numéricos solamente tienen la opción Recuento. Dado que el valor de resultado debe ser numérico, los campos no numéricos siempre tienen la opción Recuento seleccionada. Los campos numéricos también pueden no tener especificado ningún total, ya que el valor subyacente al campo es numérico.
Categoría	El campo que se utilizará para el eje inferior de la gráfica.
Etiqueta	La etiqueta que se utilizará para el eje inferior. Si se encuentra en blanco, se utilizará el nombre del campo traducido.
Función	Se aplica únicamente si el campo Categoría es un campo de fecha/hora. Permite que el valor del campo se divida en intervalos como, por ejemplo, nombres de meses.
Línea	Indica la columna que se utilizará para la línea en una gráfica de combinación.
Etiqueta	La etiqueta de la gráfica para la línea en una gráfica de combinación.
Función	Indica la función que se utilizará para calcular el total para la línea en una gráfica de combinación. Las opciones válidas para los campos numéricos son Promedio, Recuento, Mínimo, Máximo, Suma y Valor (sin función para calcular el total). Los campos no numéricos deben establecerse en Recuento porque el valor devuelto debe ser numérico.

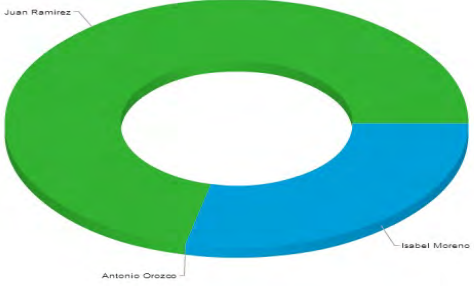
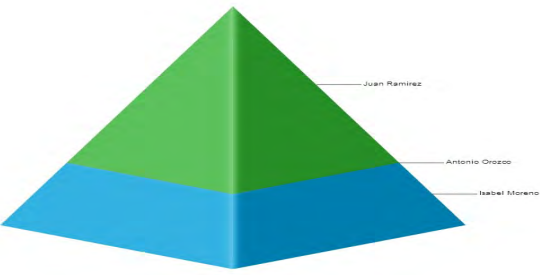
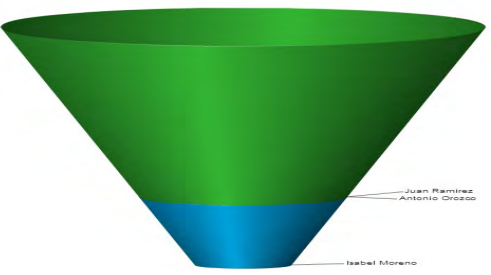
Campo	Descripción
Agrupar por	Si se ha seleccionado una opción Agrupar por en la página Opciones de informes, Paso 1 de 2, este campo aparecerá en el panel Opciones de gráfica. Muestra una gráfica distinta para cada grupo.
Barras múltiples	Si se ha completado el campo Agrupar por de Opciones de gráfica, aparecerá un campo adicional: Barras múltiples. Éste muestra todos los grupos en cada gráfica.
Límite inferior de segmento 1 %	El valor inicial de la primera partición en el gráfico de indicador. Es el porcentaje del valor objetivo. Por ejemplo, si su objetivo es 100%, establezca el límite inferior a 33%. Establezca el color de la primera partición en Color de segmento 1 y el nombre de la partición en Etiqueta de segmento 1 .
Límite inferior de segmento 2 %	El valor inicial de la segunda partición en el gráfico de indicador. Es el porcentaje del valor objetivo. Por ejemplo, si su objetivo es 100%, establezca el inicio de la segunda partición a 66%. El valor final de la segunda partición es su objetivo, que se toma automáticamente de su previsión del periodo relevante. Para obtener más información, consulte Previsiones. Establezca el color de la segunda partición en Color de segmento 2 y el nombre de la partición en Etiqueta de segmento 2 .
Límite superior de segmento 3 %	El valor final de la tercera partición en el gráfico de indicador. Es el porcentaje del valor objetivo. Por ejemplo, si su objetivo es 100%, establezca la tercera partición a 133%. El valor inicial de la tercera partición es su objetivo, que se toma automáticamente de su previsión del periodo relevante. Para obtener más información, consulte Previsiones. Establezca el color de la tercera partición en Color de segmento 3 y el nombre de la partición en Etiqueta de segmento 3 .
Color de segmento 1	El color de la primera partición en el gráfico de indicador.

Campo	Descripción
Color de segmento 2	El color de la segunda partición en el gráfico de indicador.
Color de segmento 3	El color de la tercera partición en el gráfico de indicador.
Etiqueta de segmento 1	El nombre de la primera partición en el gráfico de indicador.
Etiqueta de segmento 2	El nombre de la segunda partición en el gráfico de indicador.
Etiqueta de segmento 3	El nombre de la tercera partición en el gráfico de indicador.

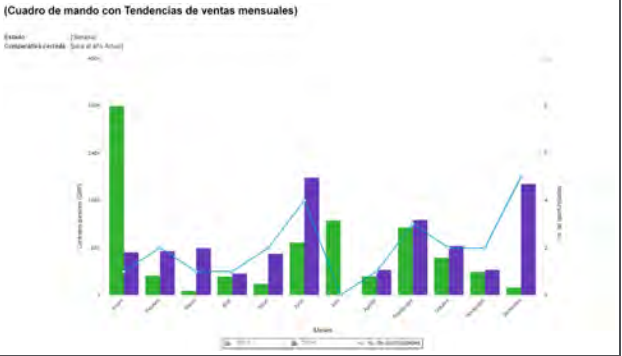
Estilos de gráfica

Estilo de gráfica	Ejemplo
Punto, Línea rápida, Línea	 <p>Oportunidades por Informe de responsable de ventas</p> <p>Este gráfico de líneas muestra tres segmentos de datos. El primer segmento es verde y desciende desde un valor de 14.00 hasta 0.00. El segundo segmento es azul y asciende desde 0.00 hasta 6.00. El tercer segmento es rojo y continúa ascendiendo desde 6.00 hasta 8.00. El eje vertical está etiquetado como 'Oportunidades por Informe de responsable de ventas'.</p>
Barra	 <p>Oportunidades por Informe de responsable de ventas</p> <p>Este gráfico de barras muestra tres barras verticales. La primera barra es verde y alcanza un valor de 14.00. La segunda barra es azul y alcanza un valor de 6.00. La tercera barra es roja y alcanza un valor de 8.00. El eje vertical está etiquetado como 'Oportunidades por Informe de responsable de ventas'.</p>

Estilo de gráfica	Ejemplo
Área	<p>Oportunidades por informe de responsable de ventas</p> 
Barras horizontales	<p>Oportunidades por informe de responsable de ventas</p> 
Sector	<p>Oportunidades por informe de responsable de ventas</p> 

Estilo de gráfica	Ejemplo
Rosquilla	<p>Oportunidades por informe de responsable de ventas</p>  <p>A donut chart with three segments. The largest segment is green and labeled 'Juan Ramirez'. The smallest segment is blue and labeled 'Antonio Orozco'. The remaining segment is green and labeled 'Isabel Moreno'.</p>
Pirámide	<p>Oportunidades por informe de responsable de ventas</p>  <p>A 3D pyramid chart with three segments. The top segment is green and labeled 'Juan Ramirez'. The bottom-left segment is blue and labeled 'Antonio Orozco'. The bottom-right segment is blue and labeled 'Isabel Moreno'.</p>
Embudo	<p>Oportunidades por informe de responsable de ventas</p>  <p>A 3D funnel chart with three segments. The top two segments are green and labeled 'Juan Ramirez' and 'Antonio Orozco'. The bottom segment is blue and labeled 'Isabel Moreno'.</p>

Estilo de gráfica	Ejemplo
<p>Apilada</p> <p>Las barras se apilan una encima de otra para mostrar los datos agrupados. Proporciona una visión más amplia de los datos que una gráfica de barras normal. Una gráfica apilada es útil en el informe de actividad <i>Actividades abiertas</i> para mostrar varias acciones que se han producido en un día o fecha en particular.</p>	 <p>The image shows a stacked bar chart titled "Open Activites". It features five vertical bars of varying heights. Each bar is composed of one or more colored segments stacked on top of each other. From left to right, the bars are: a small grey bar; a bar with a green base and a purple top; a bar with a green base and a purple top; a bar with a blue base, a grey middle segment, and a grey top segment; and a tall orange bar. The x-axis is labeled "Fecha (día)" and the y-axis is labeled "Cantidad".</p>
<p>Indicador</p> <p>Las particiones de la gráfica indican tres intervalos en relación a un valor objetivo; por debajo, aproximándose, superado. La aguja del medidor indica el valor actual. Una gráfica de indicador es útil en el informe de ventas <i>Actual frente a Objetivo</i> para mostrar cómo sus ventas actuales se comparan con sus ventas previstas para un periodo de tiempo en particular. También se puede utilizar una gráfica Indicador en un informe de servicio de cliente para mostrar su rendimiento en su objetivo de SLA.</p>	 <p>The image shows a gauge chart titled "Actuals vs. Target". It features a semi-circular scale divided into three colored segments: red on the left, yellow in the middle, and green on the right. A black needle points to a value on the scale, which is approximately 75%. The x-axis is labeled "Cantidad" and the y-axis is labeled "Objetivo".</p>

Estilo de gráfica	Ejemplo
<p>Combinación</p> <p>Una gráfica de barras que indica un conjunto de datos y una gráfica de líneas que indica otro conjunto de datos de forma que pueda obtener una visión más amplia de los resultados en un punto. Una gráfica de combinación es útil en el informe</p> <p><i>Tendencias de ventas mensuales</i> para mostrar información como los ingresos generados a partir de las ventas y el número de ventas que se cerraron en un periodo en particular. También puede usar una gráfica de combinación en un informe de servicio de cliente para mostrar el número de casos abiertos comparado con el número de casos cerrados en el sistema en el año en curso.</p>	 <p>(Cuadro de mando con Tendencias de ventas mensuales)</p>

Adición de una gráfica a un informe

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

La sección Opciones de gráfica de la página Opciones de informes, Paso 2 de 2, le permite añadir y definir una gráfica para su informe. La gráfica utiliza la misma vista que el resto del informe, pero puede especificar campos diferentes para la gráfica de los que utilizó para el informe.

Ejemplo: Valor de previsión por comercial

Este ejemplo muestra cómo añadir una gráfica a un informe de listas de oportunidades para mostrar el Valor de previsión total por comercial en forma de gráfica de barras horizontales.

Primero, cree un informe de lista basado en la fuente del informe de resumen de oportunidades, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

Las columnas del informe deberán incluir:

- Empresa: Nombre de empresa
- Persona: Persona
- Oportunidad: Descripción
- Oportunidad: Etapa
- Oportunidad: Estado
- Oportunidad: Cerrar antes de (fecha)
- Oportunidad: % de certidumbre
- Oportunidad: Previsión (suma)

Las especificaciones adicionales incluyen:

- Criterios de búsqueda de oportunidades: Asignado a, Oportunidad: Etapa, Oportunidad: Estado, Oportunidad: Cerrar antes de y Oportunidad: Previsión.
- Agrupar por comercial (que tiene asignada la oportunidad) para poder obtener los totales de Previsión por comercial.
- Ordenar por Oportunidad asignada a y por importe de la previsión.
- Alinear a la derecha las columnas numéricas.

Para añadir la gráfica:

1. Haga clic en **Modificar** junto al informe al que desea añadir la gráfica. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2.
2. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Criterios de búsqueda para informe.
3. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 2 de 2.
4. Desplácese hasta el panel Opciones de gráfica de la página.
5. Complete los detalles en el panel Opciones de gráfica y haga clic en el botón **Guardar**. Consulte [Campos y botones de informe \(página 10-3\)](#) para obtener información sobre los campos Opciones de gráfica.
6. Para ver la gráfica, ejecute el informe.



Para mostrar gráficas en un informe de PDF, Adobe Flash debe estar instalado en el servidor de Sage CRM. Consulte a su administrador del sistema para instalar este software.

Ejemplo: Adición de una gráfica de indicador a un informe de ventas

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Puede utilizar una gráfica de indicador en varios tipos de informe. Este ejemplo crea una gráfica de indicador y la agrega a un informe de ventas Actual frente a Objetivo. El primer paso es configurar una previsión porque la gráfica utiliza su objetivo de previsión para crear particiones. Si no puede acceder a la pestaña **Previsiones**, póngase en contacto con su administrador del sistema. Las particiones ilustran la comparación de las ventas actuales con su objetivo previsto. Dependiendo del modo en que haya configurado la gráfica, la primera partición puede indicar que está muy por debajo del objetivo, la segunda partición puede indicar que se está aproximando al objetivo y la tercera partición puede indicar que ha superado su objetivo.



Una gráfica de indicador también resulta útil en un informe de servicio de cliente para mostrar su rendimiento en su objetivo de SLA.



1. **Configurar una previsión.**
2. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
3. Haga clic en **Ventas** y haga clic en el icono de lápiz en la columna **Modificar** junto a **Actual frente a Objetivo**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2. Este informe utiliza la vista de origen predeterminada **Ventas frente a Previsión**.
4. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Criterios de búsqueda para informe. Especifique la duración sobre la que desea crear el informe.
5. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 2 de 2.
6. Desplácese hasta el panel Opciones de gráfica para configurar las particiones en la gráfica de indicador.
 - Asegúrese de que **Estilo de gráfica** está establecido en **Indicador**.
 - Seleccione los datos que se utilizarán para establecer la aguja del indicador en **Valor**.
 - Seleccione los datos que se utilizarán para establecer el valor objetivo en **Categoría**.
 - Establezca el valor de inicio de la primera partición en **Límite inferior de segmento 1** %. Es el porcentaje del valor objetivo. Por ejemplo, si su objetivo es 100%, establezca el límite inferior a 33% de modo que esta partición indique que está muy por debajo del objetivo. Establezca el color de la primera partición en **Color de segmento 1** y el nombre de la partición en **Etiqueta de segmento 1**.
 - Establezca el valor de inicio de la segunda partición en **Límite inferior de segmento 2** %. Es el porcentaje del valor objetivo. Por ejemplo, si su objetivo es 100%, establezca el inicio de la segunda partición a 66% de modo que esta partición indique que se está aproximando al objetivo. El valor final de la segunda partición es su valor objetivo, que se toma automáticamente de su previsión del periodo relevante. Establezca el color de la segunda partición en **Color de segmento 2** y el nombre de la partición en **Etiqueta de segmento 2**.
 - Establezca el valor de inicio de la tercera partición en **Límite superior de segmento 3** %. Es el porcentaje del valor objetivo. Por ejemplo, si su objetivo es 100%, establezca la tercera partición a 133%. El valor inicial de la tercera partición es su objetivo, que se toma automáticamente de su previsión del periodo relevante. Esta partición indica que ha superado su objetivo. Establezca el color de la tercera partición en **Color de segmento 3** y el nombre de la partición en **Etiqueta de segmento 3**.

7. Haga clic en **Guardar**. Para ejecutar el informe y ver la gráfica, haga clic en la flecha en la columna **Ejecutar** junto a **Ventas frente a Previsión**.



Para mostrar gráficas en un informe de PDF, Adobe Flash debe estar instalado en el servidor de Sage CRM. Consulte a su administrador del sistema para instalar este software.

Ejemplo: Añadir una gráfica de combinación a un informe de servicio de cliente

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Puede utilizar una gráfica de combinación en varios tipos de informe. Este ejemplo crea una gráfica de combinación que genera informes sobre la actividad de caso de cliente y la agrega a un informe de atención al cliente. Una gráfica de barras muestra el número de incidencias que cada usuario ha abierto y una gráfica de líneas muestra el número de incidencias que cada usuario ha cerrado en el año en curso.



Una gráfica de combinación es también útil en el informe *Tendencias de ventas mensuales* para mostrar información como los ingresos generados a partir de las ventas y el número de ventas que se cerraron en un periodo en particular.

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
2. Haga clic en **Servicio de atención al cliente** y haga clic en **Nuevo**.
3. Cumplimente los campos para crear un **nuevo informe de lista**. Necesitará una vista de origen que compare las incidencias abiertas este año con las incidencias cerradas este año. Para obtener información sobre la creación de vistas, consulte la Guía del administrador del sistema.
4. Asegúrese de que **Contenido del informe** incluye
 - *Incidencias: case_comparitive_year*
 - *Incidencias: case_comparative*
 - *Incidencias: case_count_closed*
 - *Incidencias: case_count_opened*
5. Asegúrese de que **Criterios de búsqueda** incluye *Incidencias: Datos creados*.
6. Asegúrese de que **Agrupar por** incluye *Incidencias: Asignadas a*.
7. Haga clic en **Continuar** para pasar a las Opciones de informes, Paso 2 de 2.
8. Desplácese hasta el panel Opciones de gráfica para configurar la gráfica de combinación.
 - Establezca **Estilo de gráfica** en **Combinación**.
 - Establezca **Valor** a **Incidencias: case_count_opened** y establezca **Función** a **Suma**.
 - Establezca **Categoría** a **Incidencias: Asignadas a** y establezca **Función** en **Valor**.
 - Establezca **Línea** a **Incidencias: case_count_closed** y establezca **Función** a **Suma**.
 - Establezca **Barras múltiples** a **No** y haga clic en **Guardar**.
9. Haga clic en **Guardar**. Para ejecutar el informe y ver la gráfica, haga clic en la flecha en la columna **Ejecutar** junto a su nuevo informe.



Para mostrar gráficas en un informe de PDF, Adobe Flash debe estar instalado en el servidor de Sage CRM. Consulte a su administrador del sistema para instalar este software.

Creación de un informe de referencias cruzadas

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Ejemplo: Etapa de oportunidades por comercial

Este ejemplo muestra cómo crear un informe de referencias cruzadas que muestre la etapa de las oportunidades por comercial (Oportunidad asignada a).

Este informe debe mostrar los comerciales de izquierda a derecha en la parte superior del informe y las etapas hacia abajo en la parte izquierda del informe.

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal y haga clic en la categoría de informes **Ventas**.
2. Haga clic en **Nuevo**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2.
3. Seleccione la Vista de origen y luego **Referencias cruzadas** en el campo Tipo de informe.
4. Complete los detalles del resto de la página. Los campos se describen en el ejemplo de Informe de lista, en la página anterior.
5. Hay un campo llamado Referencia cruzada, que aparece sólo cuando se está creando un informe de referencias cruzadas. Define las columnas que aparecen en forma horizontal (de izquierda a derecha) en la tabla. Los contenidos del informe definen la información que aparece en la tabla en vertical.
6. Haga clic en **Continuar** y complete la información en la página Opciones de informes, Paso 2 de 2.
7. Haga clic en **Guardar**. El nuevo informe aparecerá en la lista de informes.
8. Para ejecutar el informe, haga clic en **Ejecutar**. El informe aparecerá en una nueva ventana del navegador.

Creación de un informe de historial

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Para crear un informe que muestre, por ejemplo, las oportunidades abiertas durante julio que se hayan cerrado posteriormente dentro del mismo trimestre (julio – septiembre), puede crear un Informe de historial.

Para configurar y ejecutar este informe:

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
2. Seleccione la categoría en la que desea añadir el informe nuevo. Por ejemplo, Ventas.
3. Haga clic en **Nuevo**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2.
4. Proporcione un nombre para el informe, por ejemplo, Oportunidades abiertas y cerradas.
5. Seleccione el origen del informe como **Resumen de oportunidad**.
6. Establezca el tipo de informe como **Historial**. Los paneles que aparecen debajo de Detalles del informe cambian para reflejar el tipo de informe.

- El campo **Dentro del intervalo** debería reflejar el tipo de fecha de inicio que desea medir, en este caso, Oportunidad: Abierta. También puede utilizar Oportunidad: Fecha de creación. El valor del primer campo está establecido por el sistema, pero el usuario final puede cambiarlo. El valor del último está establecido por el sistema y el usuario no puede cambiarlo. El modo en que se estructuran el flujo de procesos y el proceso de ventas determina la fecha.
 - El campo **Fuera del intervalo** puede utilizarse para formar un par lógico con el campo Dentro del intervalo: Por ejemplo, si establece la opción Campo dentro del intervalo como Oportunidad: Abierta y la opción Campo fuera del intervalo como Oportunidad: Cerrada, al generar un informe sobre un período de un trimestre, el informe mostrará el número de oportunidades que todavía se encuentran abiertas al final de ese trimestre.
7. En el caso de este informe, estamos más interesados en las oportunidades cerradas dentro de ese marco específico de tiempo, así que se puede dejar en blanco la opción Campo fuera del intervalo, pero debemos añadir Oportunidad: Cerrada a los criterios de búsqueda del informe. También puede añadir Oportunidad: Estado a los criterios de búsqueda.
 8. El campo **Partición de fecha** divide los resultados del informe en secciones dentro del periodo especificado en Campo dentro del intervalo. Dado que la fecha que hemos especificado en Campo dentro del intervalo cubre un período de un mes, será útil dividir los resultados por semana. Puede hacer esto configurando el campo Partición de fecha en **Semana**.
 9. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Criterios de búsqueda para informe.
 10. La fecha de Campo dentro del intervalo aparecerá automáticamente como el primer criterio de búsqueda. Especifique el intervalo de fechas para las **oportunidades abiertas**; por ejemplo, entre el 1 y el 31 de julio.
 11. Especifique el rango de fechas para **oportunidades cerradas**, por ejemplo, entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.
 12. Añada los criterios de búsqueda de **estado de oportunidad**, por ejemplo, Conseguida.
 13. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 2 de 2.
 14. Complete las configuraciones de Encabezamiento y Pie de página y las Opciones de gráfica. Aparecerá una gráfica de líneas de manera predeterminada.
 15. Haga clic en **Guardar**. El informe aparecerá en la lista de informes.
 16. Haga clic en el informe o en **Ejecutar** para ejecutar el informe. Aparecerá la página Opciones de visualización del informe.
 17. Seleccione las opciones de visualización apropiadas. También puede volver a establecer los criterios de búsqueda de informes si lo desea.
 18. Haga clic en **Ejecutar**. Los resultados del informe aparecerán en una nueva ventana del navegador. El resultado del informe muestra el número de oportunidades que se abrieron en julio que fueron cerradas y conseguidas dentro del período del tercer trimestre (jul - sep).

El número total de oportunidades abiertas desde el 1 al 21 de julio, y que se consiguieron posteriormente, es la cifra que se muestra en la última semana del periodo seleccionado (no es el total de todas las semanas). Los totales semanales le ofrecen una instantánea temporal del total durante el período especificado para oportunidades abiertas.

Duplicación de un informe

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Modificar** junto al informe que quiere duplicar. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2.
2. Haga clic en **Duplicar**. El antiguo título de informe aparece con **Copia de** en el título.
3. Escriba el nuevo nombre de informe. Este debe ser único.
4. Haga clic en **Guardar**. Las opciones de informes, la página Paso 1 de 1 aparece por lo que puede completar las modificaciones en el informe duplicado.

Eliminación de un informe

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Modificar** junto al informe que quiere eliminar. Aparecerá la página Opciones de informes, Paso 1 de 2.
2. Haga clic en **Eliminar**, a continuación, en **Confirmar eliminación**. Se elimina el informe y éste ya no aparece en la lista de informes.

Capítulo 11: Ejecución de informes

- Informes de muestra
- Ejecución de un informe
- Guardado de los criterios de búsqueda del informe
- Adición de informes favoritos
- Opciones de visualización de informes
- Interacción con los gráficos de informes

Informes de muestra

La instalación estándar incluye informes de muestra de las categorías siguientes:

- Actividad
- Campañas
- Comunicaciones
- Atención al cliente
- Generales
- Cliente potencial
- Marketing
- Ventas
- Llamadas salientes
- Administrador

Ejecución de informes

Existen tres tipos de informe estándar:

- **Lista** . Crea filas y columnas de información basadas en los criterios seleccionados.
- **Referencias cruzadas**. Crea un recuento de registros a través de unos ejes X e Y basado en los criterios seleccionados.
- **Historial** . Crea un informe que proporciona una vista estática de un registro en momentos determinados del pasado.
- **Los informes de resumen** muestran una breve descripción general de la información de cuenta. Están disponibles en las pestañas Resumen de:
 - Empresas
 - Personas
 - Oportunidades
 - Incidencias



Si dispone de los permisos adecuados, también puede generar resultados de informes de cualquier lista de búsqueda, búsqueda guardada o agrupada.

Lista de empresas por sector (Lista)

Este informe muestra una lista de las empresas en los sectores industriales seleccionados. Por ejemplo, todas las empresas del sector Informática - Software. Para ejecutar el informe:

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
2. Haga clic en la categoría **General** de informes generales.
3. Haga clic en **Listado de empresas por equipo** o en **Ejecutar** junto al nombre del informe. Los resultados del informe se muestran en pantalla de manera predeterminada. Deje la opción de **visualización en pantalla** seleccionada en este ejemplo.
4. Seleccione los criterios del informe. Si deja en blanco los criterios de búsqueda, los resultados mostrarán todos los valores permitidos. Para seleccionar varios criterios a la derecha del panel, mantenga pulsada la tecla **Ctrl** y seleccione las distintas entradas.
5. Haga clic en **Ir**. Aparecerá el informe Lista de empresas por sector en una ventana nueva.

Información detallada de su informe

- Los criterios de búsqueda se visualizan en la parte superior del resultado del informe.
- La página de resultados del informe pueden estar vinculadas a los datos de las páginas de resumen correspondiente. Por ejemplo, si el informe contiene vínculos, puede hacer clic en el nombre de la empresa para ir a su página de resumen.

 Listado de empresas por equipo						
Segmento [Informática - Software]						
Nombre de la empresa	Persona	Título	Dirección 1	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad
A Post	Clive Stevens	Business Solutions Manager	Suite 17	London Fruit & Wool Exchange	Brushfield Street	LONDON
A B B. (Hellas) Systems Ltd	Clive Stephens	Business Strategy Director	217 Macdellen Street	Kinning Park		GLASGOW
A.I.G. Office (UK) Ltd	Clive Stein	Business Systems Designer	2nd floor Tower Bridge Court	224-226 Tower Bridge Road		LONDON
Accantia Ltd.	Craig Sobotka	Chairman	Geoffrey House	Vanwall Business Park	Vanwall Road	MAIDENHEAD
Access Office	Craig Snape	Chairman	C P House	Offerspool Way		WATFORD
Accord (Holdings)	Cyril Smythe	Chairman	Mill Lane	Wingerworth		CHESTERFIELD
Alliders Plc Ltd.	David Stedmore	Chairman	Lanelay Road	Talbot Grn		PONTYCLUN

Página de resultados del informe

- Para desplazarse por las páginas de un informe más extenso, use los botones de navegación de la parte superior de la página. La primera página aparece tan pronto como se genera, con flechas en la parte superior para ir a la página siguiente o a la última página. Si se desplaza a otras páginas antes de que se generen, podrá ver un mensaje que le informará de que la página aún no está lista. Una vez se haya generado el informe completo, aparecerá el icono **Ir a la página** en la parte superior de la página. También estará disponible un icono **Imprimir**. Los botones de navegación se definen en el generador de informes del administrador del sistema o de un

usuario con permiso para modificar informes.

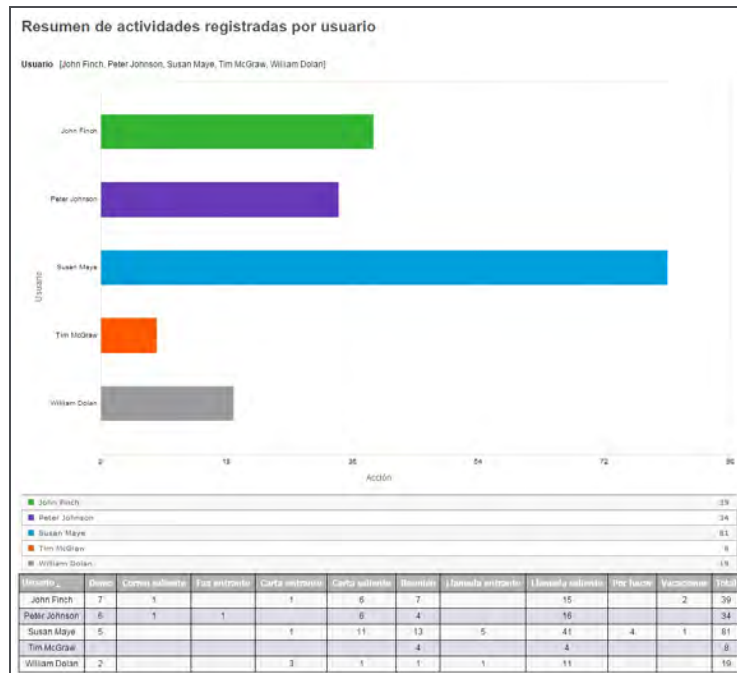
- Para cerrar la página de informes, cierre la ventana de resultados del informe.

Informe de acciones registradas por usuario (Referencias cruzadas)

Este informe muestra el número y los tipos de comunicaciones registradas por usuarios concretos. Los criterios de búsqueda incluyen el campo Fecha/hora de la comunicación, de forma que puede revisar, por ejemplo, todas las comunicaciones registradas por su equipo durante el último mes.

Para ejecutar el informe:

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
2. Seleccione la categoría **Informes de acciones**.
3. Haga clic en **Informe de actividades registradas por usuario** o en **Ejecutar** junto al informe. Los criterios de búsqueda se combinan con operadores lógicos "Y", es decir, sólo se reflejan como resultados las acciones que cumplen ambos criterios, Fecha/hora y Usuario.
4. Seleccione los criterios de búsqueda. Para Fecha/hora, puede elegir varios criterios de intervalos de fecha. Por ejemplo:
 - Una fecha exacta combinada con un operador. Por ejemplo, =, <> o =>.
 - Un intervalo de fechas determinado (Entre).
 - Una fecha relativa, por ejemplo Trimestre actual, Próximo mes o Semana anterior, todos ellos con respecto a la fecha actual.
 - Una fecha determinada, por ejemplo cualquier lunes entre el 1 y el 30 de noviembre.
5. Seleccione los usuarios sobre cuyas acciones quiere realizar un informe.
6. Haga clic en **Ir**. El resultado del informe aparecerá en una ventana nueva. El informe incluye una gráfica.



Página de resultados del informe

Historial de cierre de oportunidades (Historial)

Este informe muestra las oportunidades que se abrieron durante el periodo especificado. Puede añadir otros criterios de búsqueda. Por ejemplo, añadir **Estado de oportunidad** para ver todas las oportunidades abiertas entre el 1 y el 31 de julio, que se **ganaron** durante ese periodo o posteriormente.

Para ejecutar el informe:

1. Haga clic en **Informes**.
2. Haga clic en la categoría de informes de **Ventas**.
3. Haga clic en **Historial de cierre de oportunidades** o en **Ejecutar** junto al informe.
4. Seleccione los criterios del informe.
5. Haga clic en **Ir**.

El resultado del informe aparecerá en una ventana nueva. La última semana del periodo seleccionado muestra el número total de oportunidades abiertas y ganadas durante el mes de julio. Los totales semanales le ofrecen una instantánea temporal del total durante todo el periodo especificado.



Página de resultados del informe

Informe de resumen de personas

Un informe de resumen de persona le ofrece un informe breve de una página con información clave acerca de una persona. Puede obtener sus detalles de contacto y un resumen de las interacciones más recientes que han tenido estas personas con su empresa.

1. Haga clic en **Buscar | Persona**
2. Busque un registro de persona y ábralo.
3. Haga clic en **Informe de resumen**. Los detalles de resumen de la persona se mostrarán en un archivo de Adobe PDF.

Exportación de una lista de empresas desde una lista de búsqueda

Si su administrador del sistema le ha concedido los permisos, puede crear rápidamente un informe de lista en formato CSV o texto desde cualquier lista de búsqueda, búsqueda guardada o grupo.

1. Puede hacer clic en **Buscar | Empresa** para buscar empresas concretas. Por ejemplo, todas las empresas del sistema con sede en Londres que tenga asignadas.
2. Haga clic en **Más | Exportar a archivo**.
3. Escriba un nombre para el archivo y seleccione el formato que desee, por ejemplo CSV, o Texto.
4. Haga clic en **Guardar**. La lista de empresas se exportará a un archivo en formato CSV o texto.

Guardado de los criterios de búsqueda del informe

Si suele ejecutar informes usando los mismos criterios de búsqueda, puede guardar y reutilizar los criterios de búsqueda seleccionados.

1. Haga clic en **Informes**.
2. Haga clic en una categoría de informe. Por ejemplo, **Informes de acciones**.
3. Haga clic en **Ejecutar** junto al informe que quiere ejecutar. Por ejemplo, **Informe de acciones registradas por usuario**.
4. Seleccione los criterios de búsqueda y haga clic en **Guardar**. Se le pedirá que introduzca un nombre para la búsqueda guardada. Puede seleccionar la casilla de verificación **Disponible para todos los Usuarios** para que la búsqueda guardada esté disponible para todos los usuarios.
5. Introduzca una breve descripción de la búsqueda y haga clic en **Guardar**. Cuando vuelva a la lista de informes, aparecerán los criterios de búsqueda guardados en una lista situada junto al informe.
 - Para ejecutar el informe con los criterios de búsqueda guardada, haga clic en el botón **Ejecutar**, junto al nombre de la búsqueda guardada.
 - Para editar una búsqueda guardada, selecciónela en la columna Búsqueda guardada, haga clic en **Ejecutar**, realice los cambios necesarios y haga clic en **Guardar**.
 - Para eliminar una búsqueda guardada, selecciónela en la columna Búsqueda guardada, haga clic en **Ejecutar** y, a continuación, **Eliminar**.

Adición de informes favoritos

Puede agrupar los informes en los que trabaje regularmente en su categoría de informes personalizada. Para añadir un informe a la categoría Mis informes favoritos:

1. Haga clic en **Grupos** en el menú principal.
2. Haga clic en la categoría donde se encuentra su informe favorito.
3. Active la casilla de verificación **Favorito** junto al informe que desea añadir a la categoría Mis informes favoritos.
4. Para ver sus informes favoritos, haga clic en la categoría **Mis informes favoritos**.

Cambio de opciones de de visualización de informes

Puede visualizar un informe en los siguientes formatos:

- En pantalla como ventana emergente.
- Como un archivo **PDF** de Adobe.

- Exportado a un archivo **CSV**. Los datos están delimitados según el Delimitador de exportación de archivo CSV establecido a nivel del sistema y el usuario. Si se abre el archivo en MS Excel, es posible que no tenga el formato correcto. Puede abrirlo en Bloc de notas y usar la opción Excel CSV, o bien abrirlo MS Excel y convertir el formato. Por ejemplo, usando la opción Texto en columnas.

Adobe PDF

Para mostrar los resultados del informe en formato Adobe PDF, haga clic en **Vista preliminar** en el panel **Opciones de visualización**. El resultado aparecerá en formato Adobe PDF.



Para ver este tipo de resultado de informe deberá tener instalado en su equipo Adobe Acrobat Reader. Puede descargarlo en <http://www.adobe.com>. Si está ejecutando informes que incluyan caracteres extendidos, debe asegurarse de que tiene instalada la fuente Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF); de lo contrario, los caracteres extendidos no se mostrarán. Los gráficos de informes aparecen como una imagen estática en los archivos PDF.

Para mostrar gráficos en un informe de PDF, Adobe Flash debe estar instalado en el servidor de Sage CRM. Consulte a su administrador del sistema para instalar este software.

Para instalar la fuente:

1. Copie **arialuni.ttf** de la carpeta windows/fonts en la carpeta ..\Archivos de programa\FOP\carpeta.
2. Edite el archivo ..\Archivos de programa\FOP\fonts.bat (lea las notas que incluye este archivo): p. ej., sustituya el nombre de archivo del marcador por arialuni. Cierre el archivo por lotes y, a continuación, ejecútelo.
3. Copie el archivo XML resultante en la carpeta ..\Archivos de programa\FOP\Fonts\.
4. Modifique el archivo ..\archivos de programa\FOP\conf\userconfig.xml. Añada las líneas de xml siguientes:

```
<font metrics-file="fonts/ArialUni.xml"
kerning="yes"embedfile="
c:/windows/fonts/ArialUni.ttf"> <font-triplet
name="ArialUnicodeMS"
style="normal" weight="normal"/> <font-triplet
name="ArialUnicodeMS"
style="normal" weight="bold"/> <font-triplet
name="ArialUnicodeMS" style="italic"
weight="normal"/> <font-triplet name="ArialUnicodeMS"
style="italic"
weight="bold"/></font>
```

Asegúrese de que existe el valor de la etiqueta embed-file (p. ejemplo, podría ser c:\winnt\):

```
embed-file="c:/windows/fonts/ArialUni.ttf"
```

5. Reinicie IIS.

CSV

Para mostrar los resultados del informe en formato de valores separados por comas (CSV), haga clic en **CSV** en el panel **Opciones de visualización**. Los resultados se visualizarán en formato CSV.

Interacción con los gráficos de informes

Gráficos de informes que utilizan FusionCharts están disponibles con animación e interacción integradas.

Los gráficos de informes están disponibles al ejecutar un informe desde **Informes** o desde un gadget de gráfico en el panel clásico o interactivo. Al ejecutar un informe, compruebe que está seleccionado **Mostrar gráfica** en **Opciones de Informes. Paso 2 de 2**. Para obtener más información, consulte [Redacción de informes \(página 10-1\)](#).

La animación integrada implica que puede ver, por ejemplo, que las barras de la gráfica de barras horizontales crecen cuando el gráfico finaliza. También puede interactuar con los gráficos una vez finalizados. Por ejemplo, puede resaltar secciones de gráficos circulares, así como girar el gráfico circular para ver mejor la información que necesita.

Para interactuar con un gráfico circular cuando esté finalizado:

1. Modifique un informe existente y asegúrese de que tiene Estilo de gráfica establecido como Sectores. Guarde el informe y, a continuación, ejecútelo.
2. Haga clic en una sección del gráfico circular para resaltarla.
3. Para girar el gráfico circular, haga clic con el botón derecho del ratón en el gráfico y haga clic en **Permitir giro**; a continuación, haga clic en el gráfico y arrástrelo hasta su nueva posición.

También se puede utilizar la función estándar de desglose de gráficos vinculados.

Opciones de visualización de gráficos con Adobe Flash Player

Adobe Flash Player no es necesario para ejecutar o interactuar con gráficos de informe. Algunas opciones de visualización mejoradas, como una mayor profundidad del color, están disponibles en gráficos cuando se instala Adobe Flash Player en el equipo cliente. Si Flash no está disponible, se mostrarán los gráficos utilizando HTML 5.

Capítulo 12: Trabajo con listas

- [Introducción a acciones con listas](#)
- [Iniciar combinación de correspondencia](#)
- [Nueva tarea](#)
- [Envío de mensajes de correo electrónico](#)
- [Exportación a archivo](#)

Introducción a acciones de listas

Para enviar un correo masivo o programar varias llamadas en una sola acción, use los botones de acción en la parte superior de las listas de búsqueda, búsquedas guardadas y la lista pestaña **Contactos de Outlook**.

Puede usar acciones avanzadas en listas de las áreas **Grupos** y **Gestión de campañas**. Para obtener más información, consulte [Grupos \(página 17-1\)](#) y [Gestión de campañas \(página 18-1\)](#).

Inicio de combinación de correspondencia

Este ejemplo envía un correo publicitario a todos los contactos de Sage CRM.

1. Haga clic en la pestaña **Contactos de Outlook** en el menú principal. Si la lista de contactos está vacía, haga clic en **Añadir contactos** o **Añadir Grupo de Contactos** para añadir personas a la lista.
2. Una vez tenga una lista de contactos, haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**. Aparecerá una lista de plantillas compartidas.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

3. Haga clic en la plantilla que desee utilizar para este correo publicitario. Si trabaja con una plantilla HTML, puede hacer cambios en la plantilla antes de combinar.
4. Realice los cambios que desee en la plantilla. Puede insertar campos de combinación de Sage CRM seleccionándolos en la lista desplegable **Insertar campo de Sage CRM**.
Nota: Puede hacer clic en el botón **Vista previa** de combinación para ver el aspecto que tendrá el documento final combinado.
5. Cuando esté satisfecho con el documento combinado, haga clic en **Combinar y continuar** para realizar la combinación. La plantilla se combina con los detalles de cada contacto de la pestaña **Contactos de Outlook**.
6. Si lo desea, imprima las cartas en este momento.
7. Vuelva a Sage CRM y cumplimente los detalles de la comunicación. Se guardará un vínculo al registro de la comunicación y al documento para cada contacto.

Nueva tarea

Este ejemplo muestra cómo programar una llamada a todos los contactos residentes en Nueva York, donde usted trabaja como gestor de cuentas. Puede utilizar los resultados de una búsqueda en la lista Personas.

Para planificar las llamadas:

1. Haga clic en **Buscar | Persona**.
2. Introduzca los criterios de búsqueda. Por ejemplo, Nueva York en **Ciudad** y su nombre en **Gestor de cuentas**.
3. Haga clic en **Buscar**. Aparecerá una lista de personas que cumplen los criterios de búsqueda. También aparecerá un nuevo conjunto de botones de acción, . **Nota:** También puede ejecutar acciones sobre listas generadas desde **Búsquedas guardadas**. Para obtener más información sobre búsquedas guardadas, consulte [Búsqueda de información \(página 3-1\)](#).
4. Haga clic en el botón de acción **Nuevo | Nueva tarea**. Aparecerá la página Introducir información de tarea. Los detalles de todos los campos de esta página, excepto de las Opciones de planificación, se explican en [Planificación de la devolución de una llamada \(página 5-2\)](#). Para obtener más información sobre Opciones de planificación, consulte [Planificación de una actividad de televentas internas \(página 18-6\)](#).



Nuevo | Nueva tarea en la parte superior derecha de la página combina los detalles de un único contacto con una nueva tarea. El botón de acción **Nuevo | Nueva tarea** creará una nueva tarea para cada contacto de la lista actual.

5. Cumplimente la información de la tarea programada y haga clic en **Guardar**. Las tareas pendientes aparecerán en la pestaña **Calendario** del usuario para el que se han programado.

Envío de correos electrónicos

Este ejemplo muestra cómo realizar un envío masivo de correo a todos los contactos de una lista de búsquedas guardadas. En este ejemplo, el usuario ya ha creado una búsqueda guardada llamada Contactos de Boston. Para obtener más información sobre búsquedas guardadas, consulte [Creación de una búsqueda guardada \(página 3-7\)](#).

1. Haga clic en **Buscar | Persona**.
2. Seleccione una búsqueda guardada en **Búsqueda guardada**. Aparecerá una lista de personas que cumplen los criterios de la búsqueda guardada. Aparecerá un conjunto nuevo de botones.
3. Haga clic en el botón de acción **Nuevo | Nuevo correo electrónico** . Aparecerá la página **Envío masivo de correo electrónico**. Para obtener información acerca de los campos en esta página, consulte [Envío de correos electrónicos a grupos \(página 17-14\)](#).



Nuevo | Nueva correo electrónico en la parte superior derecha de la página combina los detalles de un único contacto con un correo electrónico. El botón de acción **Nuevo | Nuevo correo electrónico** envía un correo electrónico a cada contacto de la lista actual.

4. Complete la información para el envío masivo de correo electrónico y haga clic en **Enviar correo electrónico**. Se envían los correos electrónicos y se almacena un vínculo con el registro de comunicación para cada persona de la lista. El correo electrónico también puede recuperarse desde el registro de comunicación del contacto.

Exportación a un archivo

Este ejemplo le muestra cómo exportar una lista de empresas a un archivo. En este ejemplo, donde usted es el gestor de cuentas, exportará una lista de empresas basada en una búsqueda guardada. Para obtener más información sobre búsquedas guardadas, consulte [Creación de una búsqueda guardada \(página 3-7\)](#).

1. Haga clic en **Buscar | Empresa**.
2. Recupere la lista **Búsqueda guardada** haciendo clic en la lista desplegable de la parte superior derecha de la página **de búsqueda**. Aparecerá una lista de empresas que cumplen los criterios de la búsqueda guardada. También aparecerá un nuevo conjunto de botones en la parte superior de la página.
3. Haga clic en **Exportar a archivo**. Aparecerá la página **Opciones de exportación de archivo**.
4. Seleccione el formato de salida. Seleccione **CSV** o **Text**. El valor predeterminado es CSV.
5. Haga clic en **Guardar**. El resultado aparecerá en una ventana de navegador nueva con formato de hoja de cálculo. Desde la nueva ventana puede revisar la información y guardarla haciendo clic en **Archivo | Guardar como**. También puede acceder al archivo exportado desde **Documentos compartidos** en el menú principal.

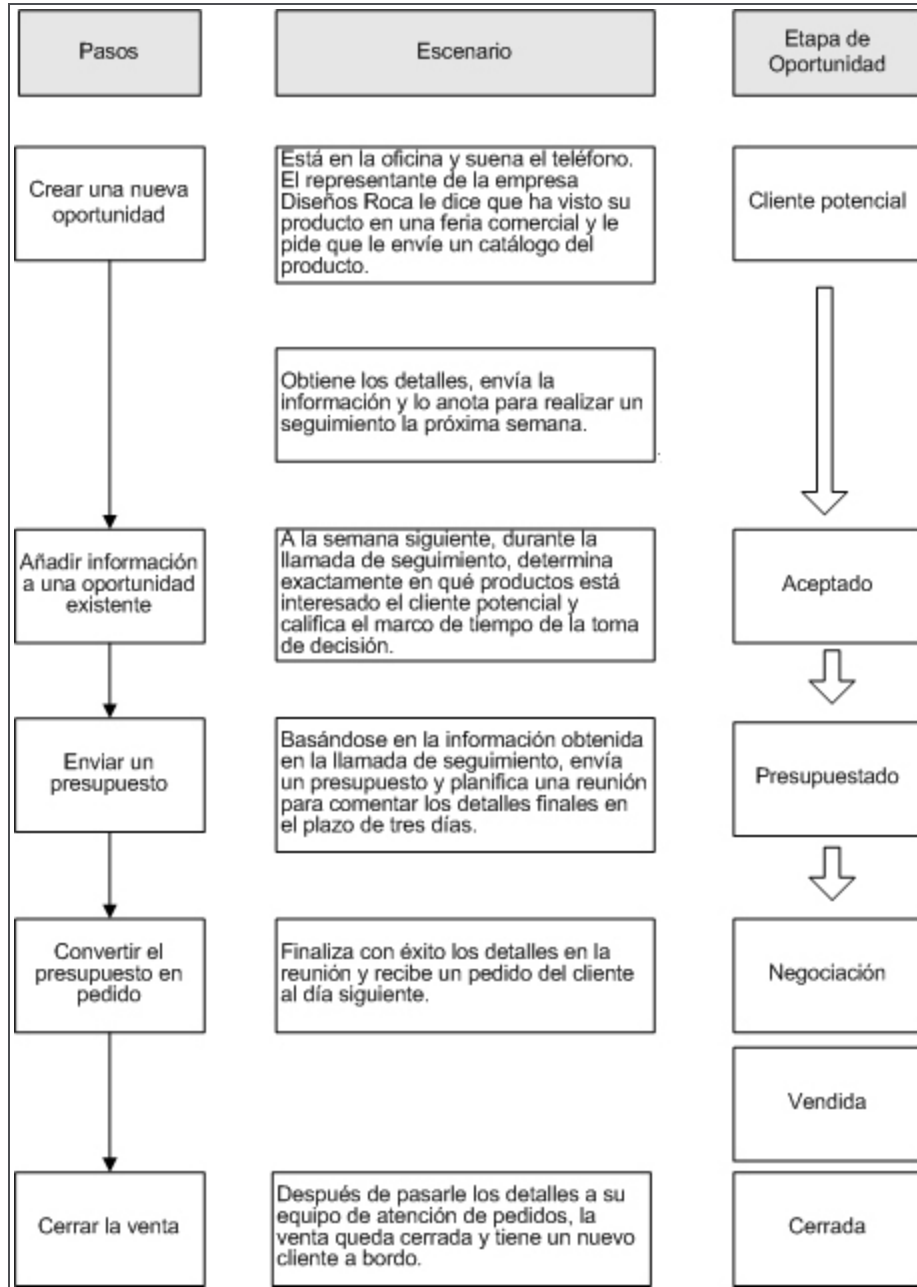
Capítulo 13: Oportunidades de venta

- Qué es una oportunidad
- Creación de una nueva oportunidad
- Adición de productos a una oportunidad
- Paso de una oportunidad a la etapa siguiente
- Generar un presupuesto o pedido rápido
- Enviar un presupuesto o pedido rápido
- Envío de un presupuesto
- Conversión de un presupuesto en un pedido
- Impresión de un pedido
- Cierre de una venta
- Paso de una oportunidad a la etapa siguiente de forma manual
- Visualización del embudo de oportunidades
- Ejecución de un informe de oportunidad
- Visualización de oportunidades actuales
- Eliminación de una oportunidad
- Creación de presupuestos y pedidos fuera del contexto de oportunidad
- Búsqueda de un presupuesto
- Búsqueda de un pedido

Qué es una oportunidad

En Sage CRM, oportunidad significa oportunidad de ventas. Puede crearla directamente un comercial, o bien puede crearse al convertir un cliente potencial de marketing en una oportunidad.

Cerrar una venta: Escenario



Creación de una nueva oportunidad

Su administrador del sistema puede configurar flujos de procesos que le ayudarán a crear nuevas oportunidades.




1. Busque el cliente potencial. Si es nuevo y no figura en la base de datos, deberá crear una nueva empresa.
2. Haga clic en el nombre de una empresa y, a continuación, en la pestaña **Oportunidades**.
3. Haga clic en **Nueva oportunidad**.
4. Complete los campos del grupo **campos de oportunidad**.
5. Haga clic en **Guardar**. Se muestra la página Resumen de oportunidades.

Campos de oportunidad

Campo	Descripción
Empresa	Empresa para la que existe la oportunidad de venta.
Persona	Persona de contacto principal de la empresa de la oportunidad.
Descripción	Breve descripción de la oportunidad.
Origen	Origen de la oportunidad. Por ejemplo Feria comercial, Recomendación de un cliente o Internet.
Tipo	Tipo de oportunidad o área general de interés en el producto. Por ejemplo Servicios, Licencia, Consultoría o Mixta.
Ref de cliente	Código de referencia del cliente. Por ejemplo, podría ser una combinación de código de campaña de marketing e identificador del cliente.
Detalles	Descripción detallada de la oportunidad de venta.
Abierto	Fecha de recepción de la oportunidad. Queda consignada de manera predeterminada con la fecha actual.
Cerrada	Fecha real de cierre de la oportunidad.
Zona	Zona de seguridad. Para obtener más información, consulte Gestión de zonas (página 4-4) .
Actividad de la fase	Acción de la fase de la campaña en la que se ha generado la oportunidad (sólo disponible si se cuenta con el módulo Gestión de campañas).
Etapa	Etapa en la que se encuentra la oportunidad. Por ejemplo, Cliente potencial, Presupuestado o Negociación en curso.

Campo	Descripción
Estado	Estado de la oportunidad. Por ejemplo, En curso, Ganada o Perdida.
% de certidumbre	El porcentaje de seguridad de que se conseguirá el negocio.
Previsión	La cifra que el usuario de ventas espera conseguir en caso de acordar la transacción.
Prioridad	Prioridad. Por ejemplo, Normal, Baja, Alta.
Asignado a	Persona responsable de la venta.
Equipo	Equipo responsable de la venta.
Cerrar antes de	Fecha de cierre de la previsión.
Divisa de la oportunidad	Campo de sólo lectura, generado a partir del presupuesto o pedido. Si precisa más información, consulte la explicación del campo Divisa de la pestaña Presupuestos.
Valor total del presupuesto	<p>Campo de sólo lectura. Importe bruto de los presupuestos asociados a esta oportunidad para los que se ha activado la casilla de verificación Incluir en el total de presupuestos.</p> <p>Este valor no se usa a efectos de previsión. Si un presupuesto pasa a tener un estado Inactivo, la parte del importe bruto derivado de él se deduce del valor total del presupuesto. Si el presupuesto pasa a convertirse en pedido, la parte del importe bruto derivada de dicho presupuesto se resta del valor total del presupuesto. Si sólo se ha marcado la casilla Incluir en total de presupuestos para un presupuesto, este valor pasa a cero si dicho presupuesto se convierte en pedido.</p>
Valor total del pedido	<p>Campo de sólo lectura. Importe bruto de los pedidos asociados a esta oportunidad en cuyo presupuesto se haya marcado la casilla Incluir en el total de presupuestos.</p> <p>Este valor se rellena cuando un presupuesto pasa a convertirse en pedido. Este valor no se usa a efectos de previsión. Si el pedido pasa a un estado Inactivo, la parte del importe bruto derivada de éste se resta del Valor total de los pedidos de la oportunidad.</p>

Esta tabla muestra los iconos de Estado de oportunidad.

Icono Estado	Descripción
	En curso
	Conseguida
	Perdida

Adición de productos a una oportunidad

1. En el contexto de una oportunidad, haga clic en la pestaña **Presupuestos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Complete los campos en la [página Nuevo presupuesto](#) y haga clic en **Guardar**.



Puede añadir un descuento a un presupuesto o pedido que no tenga líneas de producto. Puede hacer esto para emitir una nota de crédito u ofrecer un descuento de cliente especial. Por ejemplo, para ofrecer a un cliente 10 € de descuento en cada pedido, puede añadir 10 € como un descuento antes de que el cliente se haya decidido sobre los productos.

4. Haga clic en **Nuevo | Nueva línea de producto**. Aparecerá el panel **Nueva línea de producto**.
5. Complete los campos en el [panel Nueva línea de producto](#).
6. Haga clic en **Guardar** para añadir la línea de producto y abandonar el panel Nueva línea de producto.



Cuando se modifica un concepto, no podrá modificar el producto o la familia de productos.

Cuando termine de añadir las líneas de producto, puede hacer lo siguiente.

- Para actualizar el panel Resumen de presupuestos y el área de descuento Líneas de artículos, haga clic en **Modificar**.
- Para añadir más líneas de artículos al presupuesto, haga clic en **Nuevo | Nueva línea de producto**.
- Para añadir una nueva línea de producto de texto libre, haga clic en **Nuevo | Nuevo elemento de texto libre**. Por ejemplo, puede añadir una línea para un producto que no se muestra en su lista de precios estándar. También puede añadir una descripción, cantidad y precio para la línea de producto. Estas líneas de producto se incluyen en el presupuesto impreso.
- Para añadir un comentario de texto libre, haga clic en **Nuevo | Nuevo comentario de línea de producto**. Por ejemplo, información adicional acerca de otra línea de producto en su presupuesto. Puede añadir un número de línea y una descripción. Por ejemplo, si añade el Número de línea 2, el comentario se colocará como la segunda línea de producto. Pero si ya

ha seleccionado otras líneas de producto, sus números de líneas de producto se moverán en consecuencia. Los comentarios de líneas de producto se incluyen en el presupuesto impreso.

- Para crear un nuevo presupuesto basado en la información de presupuesto existente, haga clic en **Duplicar**.
- Para convertir el presupuesto en un pedido, haga clic en **Promover**.
- Para realizar una combinación de correspondencia del presupuesto con un documento de plantilla de presupuesto, haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

- Para añadir el presupuesto a un grupo de presupuestos existente, haga clic en **Más | Añadir a grupo**. Por ejemplo, puede crear un grupo como parte de una acción de distribución de correo. Para obtener más información, consulte [Grupos \(página 17-1\)](#).

Campos de la página Nuevos presupuestos

Campo	Descripción
Divisa	Divisa del presupuesto. Se muestra la divisa predeterminada. Se puede cambiar si no hay líneas de producto. La divisa definida en este campo aparece en la página Resumen de oportunidades . Puede crear varios presupuestos sin líneas de producto y establecer una divisa distinta cada vez que cree un presupuesto. Sin embargo, cuando establece la divisa para el nuevo presupuesto, la divisa de los presupuestos vacíos cambia a esa misma divisa.
Lista de precios	Seleccione la lista de precios para el presupuesto. Se trata de un campo obligatorio, y la lista de precios predeterminada se muestra de manera predeterminada.

Campo	Descripción
Estado	<p>Un presupuesto puede tener el estado Activo, Inactivo o Convertido. Puede seleccionar Activo o Inactivo. El estado Convertido se define automáticamente cuando el presupuesto se convierte en pedido.</p> <p>Si se fija el estado en Inactivo, se resta el importe bruto del pedido del Valor total del presupuesto de la oportunidad (si en él se seleccionó la casilla de verificación Incluir en el total de presupuestos).</p>
Incluir en el total de presupuestos	<p>Incluye el presupuesto en el campo Valor total del presupuesto de la oportunidad. Puede incluir uno o más presupuestos en el Valor total del presupuesto de la oportunidad. Este valor no se usa a efectos de previsión.</p>
Referencia	<p>Se genera automáticamente al guardar el presupuesto. El formato de la referencia lo determina el administrador del sistema.</p>
Abierto	<p>Campo de sólo lectura establecido por el sistema cuando se crea el presupuesto.</p>
Vencimiento	<p>El valor predeterminado es de siete días a partir de la fecha de creación del presupuesto. Puede cambiar la fecha manualmente. El administrador del sistema puede cambiar el período de validez predeterminado.</p>
Descripción	<p>Breve descripción del presupuesto.</p>
Tipo de descuento	<p>Porcentaje o cantidad.</p>
Porcentaje de descuento	<p>Porcentaje de descuento sobre el total del presupuesto. Los descuentos se redondean conforme al número de decimales que tenga configurado el sistema. Si el tipo de descuento se define como Importe, este campo será de sólo lectura y se calcula en función de la cantidad introducida en el campo Importe del descuento.</p>

Campo	Descripción
Importe del descuento	<p>Importe que se descuenta del presupuesto total. Puede tener dos decimales.</p> <p>Si el tipo de descuento se define como Porcentaje, este campo será de sólo lectura y se calcula en función del porcentaje introducido en el campo Porcentaje del descuento.</p>

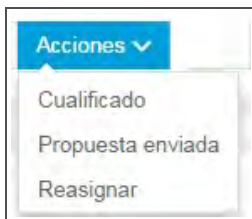
Campos del panel Nueva línea de productos

Campo	Descripción
Familia de productos	<p>Grupo al que pertenecen los productos. Por ejemplo, una empresa que vende material de oficina puede tener las familias de productos siguientes: muebles de oficina, componentes informáticos, material de papelería y material de archivo.</p> <p>La familia de productos seleccionada acota la lista de productos en el campo Producto.</p> <p>Las familias las configura el administrador del sistema.</p>
Producto	<p>El producto seleccionado en la lista de productos establecida por el administrador del sistema.</p>
Unidad de medida	<p>Unidad de medida disponible del producto seleccionado. Por ejemplo, una empresa que vende material de oficina puede vender bolígrafos en unidades o en paquetes de 24 ó 36. El administrador del sistema puede configurar una familia de UdeM para "Paquetes de bolígrafos" y UdeM para unidades, paquetes de 24 o paquetes de 36.</p> <p>Si el administrador del sistema no ha activado las unidades de medida, no se mostrará este campo.</p>
Cantidad	<p>Cantidad del producto. Si se utilizan UdeM, este campo indica la cantidad de la UdeM.</p>

Campo	Descripción
Lista de precios	Precio estándar del producto. Si se utilizan UdeM, este campo indica el precio de la UdeM. Es un campo de sólo lectura.
Precio presupuestado	Toma como predeterminados los valores de la lista de precios cuando sólo hay un producto o una única unidad de medida. Este campo sólo se puede modificar para aplicar descuentos por líneas de producto.
Descuento por líneas de producto	Campo de sólo lectura. Se calcula restando el precio presupuestado de la lista de precios y multiplicando por la cantidad.

Paso de una oportunidad a la etapa siguiente

Si su sistema tiene habilitado el flujo de procesos de oportunidades, aparecen varios botones de acción en la parte superior de la página **Resumen de oportunidad**. Que tenga disponibles unas acciones del flujo de procesos u otras depende de cómo se haya configurado y personalizado el flujo de procesos de oportunidad para adaptarse a su proceso de ventas.



Botones de flujo de procesos

Puede registrar la información de calificación recibida de su cliente potencial para la oportunidad utilizando un flujo de procesos de oportunidades de muestra disponible en Sage CRM.

1. Haga clic en **Calificar**.
2. Cuando aparezca la página **Pasar Oportunidad a la etapa siguiente**, rellene los campos necesarios y añada cualquier información adicional en **Nota de seguimiento**.
3. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen de oportunidades. Puede ver todos los cambios realizados a la oportunidad en la página Pasar oportunidad a la etapa siguiente en la pestaña **Seguimiento de oportunidad**. La columna Duración de la pestaña Seguimiento de la oportunidad muestra cuánto tiempo ha estado la oportunidad en cada fase del proceso de aceptación. La duración tiene en cuenta el calendario laboral definido por el administrador del sistema.

Generar un presupuesto o pedido rápido

Puede generar rápidamente un presupuesto o pedido utilizando una plantilla predeterminada combinada con los detalles del registro existentes y, a continuación, enviarlo directamente a un

contacto desde Sage CRM. Puede solicitar a su administrador del sistema que cambie la plantilla predeterminada si no se ajusta a sus necesidades. También puede generar un presupuesto o pedido utilizando una variedad de plantillas en vez de la plantilla rápida predeterminada; los pasos se describen en [Envío de un presupuesto](#) e [Impresión de un pedido](#).

1. Haga clic en **Nuevo | Nuevo presupuesto o Nuevo | Nuevo pedido**.
2. También puede [abrir el registro de oportunidad](#) o el registro de la empresa para la que quiere crear un presupuesto o pedido rápido. Si el flujo de procesos está activado, es posible que tenga que pasar de etapa la oportunidad antes de que pueda crear, imprimir o enviar un nuevo presupuesto o pedido basado en el registro.
3. Complimente los campos de la [pantalla Nuevo presupuesto](#) o la [pantalla Nuevo pedido](#). Puede vincular el presupuesto o el pedido a una empresa o persona mediante los botones de búsqueda avanzada.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para obtener una vista previa del presupuesto o pedido en una nueva ventana, haga clic en **Más | Imprimir presupuesto o Imprimir pedido**. Utilice los botones de PDF para imprimir o guardar el presupuesto o pedido.
6. Para guardar el presupuesto o pedido sin imprimirlo o enviarlo por correo electrónico, haga clic en **Continuar**.

Enviar un presupuesto o pedido rápido

Cuando ha generado un presupuesto o pedido rápido, puede enviarlo a un contacto como datos adjuntos a un correo electrónico directamente desde Sage CRM.

1. Haga clic en **Más | Enviar presupuesto o Enviar pedido**.
2. Complimente los campos de dirección de correo electrónico y asunto.
3. Para crear un registro de comunicación cumplimentado con un vínculo al nuevo presupuesto o pedido, complimente los campos Opciones de comunicaciones, asegurándose de que especifica un equipo y una acción de seguimiento. Se asociará un registro de comunicación a cada persona del equipo especificado.
4. Para añadir información sobre el presupuesto o pedido enviado por correo electrónico a una campaña de marketing existente, seleccione la actividad de campaña relevante en **Actividad de la fase**.
5. Haga clic en **Más | Enviar presupuesto o Enviar pedido**.


Envío de un presupuesto

1. Abra el presupuesto en la pestaña **Presupuestos**.
2. Haga clic en **Más | Combinar en Word o Combinar en PDF**. En la lista Plantillas compartidas aparecerá una lista de los documentos relacionados con ventas.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

3. Haga clic en la plantilla de presupuesto con la que desea trabajar.

4. En la página **Modificar y combinar documento** puede:
 - Modificar el documento para esta combinación de correspondencia. Añadir texto personalizado, insertar campos de combinación adicionales de Sage CRM y aplicar formatos personalizados.
 - **Vista previa de combinación.** Tal vez sea necesario desactivar el bloqueo de ventanas emergentes.
 - **Guardar plantilla.** Actualizar la plantilla con los cambios realizados. Únicamente disponible para usuarios con derechos de gestor de información o administrador de sistemas. Si necesita más información para personalizar tablas mostrando líneas de productos, consulte la *Guía del administrador del sistema*.
 5. Haga clic en **Combinar y continuar**.
 6. En la página **Completar proceso de combinación** puede:
 - Activar o desactivar la casilla de verificación **Crear comunicación**. Seleccione la casilla para crear un registro de comunicación completado con un vínculo al documento combinado. El documento combinado también pasa a estar disponible desde la pestaña **Documentos**.
 - **Ver documentos combinados.** Tal vez sea necesario desactivar el bloqueo de ventanas emergentes.
 - **Editar documentos combinados.** Abre una nueva ventana del navegador donde puede modificar el documento combinado. Esta opción solo está disponible en Internet Explorer y cuando se utiliza el plugin Active X. Realice sus cambios en el documento, guarde y cierre. A continuación, seleccione el botón **Guardar** en la página Completar proceso de combinación.
- 

El uso del plugin ActiveX está controlado por el administrador del sistema en **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de documentos e informes**.
7. Haga clic en **Continuar**. Si la casilla de verificación Crear comunicación está activada, se mostrará la página **Guardar documento combinado como una comunicación**.
 8. Añada un **Asunto** para la comunicación y actualice los campos que lo necesiten.
 9. Haga clic en **Guardar**. Se ha creado un registro de comunicación con un vínculo al presupuesto, y el presupuesto se ha guardado en la pestaña **Documentos**.
 10. Pase la oportunidad a la siguiente etapa del ciclo de ventas haciendo clic en, por ejemplo, la viñeta de flujo de procesos **Propuesta enviada** del menú desplegable Acciones de la página Resumen de Oportunidades. Observe que el flujo de procesos de muestra puede ser ligeramente distinto de su flujo de procesos personalizado.
 11. Cumplimente la información necesaria y añada una Nota de seguimiento. Todas las modificaciones realizadas hasta ahora se reflejan en la pestaña Seguimiento de oportunidades.

Conversión de un presupuesto en un pedido

1. Abra el presupuesto desde la pestaña Presupuestos, en la oportunidad.
2. Haga clic en el botón **Promover**. La pestaña mostrada cambia automáticamente de la pestaña Presupuestos a la pestaña Pedidos y aparece la página Convertir a pedido. **Convertir** está disponible si la fecha de vencimiento de un presupuesto ha pasado. Sin embargo, recibirá un mensaje de advertencia si intenta convertir un presupuesto vencido.
3. Añada la información en la página Convertir a pedido. Los campos se muestran en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Divisa	Divisa del pedido. Este valor se origina en el campo Divisa del pedido. Si no hay líneas de producto asociadas al pedido, este campo se puede modificar.
Lista de precios	Lista de precio de los pedidos. Es de sólo lectura. Este valor se origina en el campo Lista de precios del presupuesto.
Referencia	Se genera automáticamente al guardar el pedido. El formato de la referencia lo determina el administrador del sistema.
Abierto	Fecha y hora en la que presupuesto se convirtió en pedido.
Fecha de entrega	El valor predeterminado es un número de días determinado a partir de la fecha de creación del pedido. El administrador del sistema define el valor predeterminado. Puede cambiar la fecha manualmente.
Estado	Activo, Inactivo o Terminado. El valor predeterminado es Activo. Si se define el estado como Inactivo, se resta el importe bruto del pedido del Valor total de los pedidos de la oportunidad (si en el presupuesto original se seleccionó la casilla Incluir en el total de presupuestos).
Descripción	Breve descripción del pedido.
Referencia del pedido	El número de referencia del pedido o del pedido de compra del cliente.
Contacto	Persona de contacto del pedido.

Campo	Descripción
Dirección de facturación	<p>Se rellena con la primera dirección de tipo "Facturación" de la empresa. Si no hay dirección de facturación, toma como valor predeterminado la dirección principal de la empresa. El tipo de dirección se define en la casilla de verificación Tipo cuando se crea una dirección nueva.</p> <p>La dirección se puede cambiar seleccionando una dirección alternativa ya asociada a la empresa. En el campo desplegable bajo el campo Dirección de facturación se puede seleccionar una lista de las direcciones existentes asociadas a esta empresa. Por otro lado, también puede sobrescribir la información de dirección existente.</p>
Dirección de envío	<p>Se completa con la primera dirección de tipo "Envío" de la empresa. Si no hay dirección de envío, se toma como valor predeterminado la dirección principal de la empresa. El tipo de dirección se define en la casilla de verificación Tipo cuando se crea una dirección nueva.</p> <p>Puede seleccionar otra dirección en el campo desplegable bajo el campo Dirección de envío. Por otro lado, también puede sobrescribir la información de dirección existente.</p>
Método de envío	Se selecciona en una lista desplegable. Por ejemplo, Mensajería o Correo.
Tipo de descuento	Seleccione entre Porcentaje o Importe.
Porcentaje de descuento	Porcentaje de descuento sobre el total del pedido.
Importe del descuento	Importe que se descuenta del presupuesto total.

4. Haga clic en **Guardar**. Cuando guarde el pedido, desde la columna Presupuesto asociado de la pestaña Pedidos será posible acceder a un vínculo hacia el presupuesto relacionado. En la columna Pedido asociado de la pestaña Presupuestos habrá un vínculo hacia el pedido relacionado. Después de guardar el pedido puede:
 - **Cambiar resumen.** Le permite acceder al panel Resumen de pedidos y al área de descuentos por líneas de producto.
 - **Nueva línea de producto.** Le permite añadir un nuevo concepto al pedido.
 - **Nueva línea de producto de texto libre.** Puede añadir una línea de producto de texto libre, por ejemplo, para un producto que no aparezca en la lista de precios estándar.

Puede añadir una descripción, cantidad y precio para la línea de producto. Estas líneas de producto se incluirán en el pedido impreso.

- **Nuevo comentario de línea de producto.** Puede añadir un comentario de texto libre, por ejemplo, para añadir información adicional sobre otra línea de producto de su presupuesto. Puede añadir un número de línea y una descripción. Por ejemplo, si añade el Número de línea 2, el comentario se colocará como la segunda línea de producto. Pero si ya ha seleccionado otras líneas de producto, sus números de líneas de producto cambiarán de secuencia. Estos comentarios de línea de producto se incluirán en el pedido impreso.
- **Duplicar.** Crea un nuevo pedido basado en la información de pedido existente.
- **Más | Combinar en Word o Combinar en PDF.** Combina el pedido con un documento de plantilla de pedido.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

- **Añadir este registro a un grupo.** Añade el pedido a un grupo existente de pedidos, por ejemplo para su uso como parte de una acción de envío de correo. Consulte [Grupos \(página 17-1\)](#) para obtener más información.

Impresión de un pedido

Puede crear una confirmación de pedido para enviarla tanto al cliente como a su equipo de atención de pedidos.

1. Haga clic en **Más | Combinar en Word o Combinar en PDF** desde la pestaña Pedidos. Aparecerá una lista de plantillas compartidas.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

2. Haga clic en la plantilla de pedido con la que desea trabajar. El pedido aparecerá en pantalla, donde podrá modificarlo.
3. En la página Modificar y combinar documento puede:
 - Modificar el documento para esta combinación de correspondencia. Añadir texto personalizado, insertar campos de combinación adicionales de Sage CRM y aplicar formatos personalizados.
 - **Vista previa de combinación.** Abre una nueva ventana del navegador. **Nota:** Tal vez sea necesario desactivar el bloqueo de ventanas emergentes.
 - **Guardar plantilla.** Actualiza la plantilla con los cambios realizados. Únicamente disponible para usuarios con derechos de gestor de información o administrador de sistemas. Si necesita más información para personalizar tablas mostrando líneas de productos, consulte la *Guía del administrador del sistema*.
4. Haga clic en **Combinar y continuar**.

5. En la página Completar proceso de combinación puede:
 - Activar o desactivar la casilla de verificación **Crear comunicación**. Seleccione la casilla para crear un registro de comunicación completado con un vínculo al documento combinado. Esto también permite que el documento combinado esté disponible en la pestaña Documentos.
 - **Ver documentos combinados**. Abre una nueva ventana del navegador. Tal vez sea necesario desactivar el bloqueo de ventanas emergentes.
 - **Editar documentos combinados**. Abre una nueva ventana del navegador donde puede modificar el documento combinado. Esta opción solo está disponible en IE y cuando se utiliza el plugin Active X. Realice sus cambios en el documento, guarde y cierre. A continuación, seleccione el botón **Guardar** en la página Completar proceso de combinación.



El uso del plugin ActiveX está controlado por el administrador del sistema en **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Configuración de documentos e informes**.

6. Haga clic en **Continuar**. Si la casilla de verificación Crear comunicación está activada, se mostrará la página Guardar documento combinado como una comunicación.
7. Añada un asunto para la comunicación y actualice los campos que lo necesiten.
8. Haga clic en **Guardar**. Se ha creado un registro de comunicación con un vínculo al pedido, y el pedido se ha guardado en la pestaña Documentos.

Cierre de una venta


1. Dentro del contexto de la oportunidad, haga clic en **Acciones | Vendita**. Aparecerá la página Pasar oportunidad a la etapa siguiente.
2. Complimente los detalles de **Estado** y añada una nota de seguimiento.
3. Haga clic en **Guardar**. La etapa de la oportunidad se establece en **Acuerdo de compra** y el estado en **Conseguida**.
4. Dependiendo del modo en que su flujo de procesos esté configurado, es posible que desee **crear una oportunidad de venta cruzada** a partir de esta oportunidad ganada. Por ejemplo, si gana un contrato para vender ordenadores, podría crear una nueva oportunidad para vender planes de mantenimiento para los ordenadores.
5. Para cerrar la oportunidad, haga clic en **Acciones | Cerrada**.

Paso de una oportunidad a la etapa siguiente de forma manual

La función de Flujo de procesos automatiza el avance de las oportunidades a etapas siguientes siguiendo unos procesos predefinidos.

Si su sistema no tiene activada la función Flujo de procesos de oportunidades, verá que un botón **Progreso** sustituye a el menú desplegable **Acciones** en la parte superior de la página de resumen. Este botón permite cambiar manualmente los detalles de la oportunidad a través de la página Pasar oportunidad a la etapa siguiente. Los cambios se registran en la pestaña Seguimiento.

Visualización del embudo

- Para ver una representación gráfica de las oportunidades *En progreso* que tiene asignadas, haga clic en la pestaña **Oportunidades**.
 - El embudo muestra el número de oportunidades en cada etapa.
 - **Las estadísticas de oportunidades** se muestran junto al embudo.
 - Las oportunidades se resumen en una lista debajo del embudo.
- Para filtrar las oportunidades por etapa, haga clic en un segmento de embudo. También puede seleccionar una etapa de **Etapa** y hacer clic en **Filtrar**.
- Para volver a la lista completa de oportunidades, haga clic en el segmento resaltado del embudo.
- Para ver más detalles sobre una oportunidad específica, haga clic en el vínculo de oportunidad de la lista de resumen de oportunidad.
- Para ver el embudo como un gráfico de barras, haga clic en el icono de la gráfica .
- Para ocultar el embudo, haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias** y establezca **Mostrar embudo de Oportunidades** en **No**.

Panel de estadísticas de oportunidad

En la tabla siguiente se resume la información del panel Estadísticas.

Campo	Descripción
Previsión	Valor de previsión total de las oportunidades en la etapa actual.
Previsión ponderada	Valor de previsión ponderada de las oportunidades en la etapa actual, es decir, valor de previsión multiplicado por el porcentaje de certidumbre.
Valor de promedio	Valor de previsión de promedio de las oportunidades en la etapa actual, es decir, valor total de previsión dividido por el número de oportunidades.
Certidumbre promedio	Porcentaje de certidumbre total dividido por el número de oportunidades.
Promedio ponderado	Valor de promedio multiplicado por la certidumbre promedio.

Ejecución de un informe de oportunidad

Los informes Resumen de Oportunidades ofrecen una rápida visión de una oportunidad de venta concreta. Para generar un informe resumen de una oportunidad:

1. Busque y abra la oportunidad cuyo informe quiere generar.
2. Desde la página Resumen de oportunidad, haga clic en **Más | Informe de resumen**. El informe se muestra en formato PDF.

Visualización de oportunidades actuales

Para averiguar qué oportunidades tiene asignadas actualmente, haga clic en la pestaña **Oportunidades**.

Aparecerá la lista de oportunidades que tiene asignadas en ese momento. Si la lista es demasiado extensa, use el panel de filtrado para acotar los resultados.

Eliminación de una oportunidad

Si su perfil de seguridad le permite eliminar oportunidades, aparecerá el botón **Eliminar** en la página de resumen de oportunidad en el modo de modificación. Si necesita eliminar oportunidades pero no puede acceder a este botón, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Busque y abra la oportunidad que quiere eliminar.
2. Desde la página Resumen de oportunidades, haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Eliminar** y, a continuación, en **Confirmar eliminación** para eliminar la oportunidad. El registro de la oportunidad se elimina del sistema.

Creación de presupuestos y pedidos fuera del contexto de oportunidad

Puede crear presupuestos y pedidos fuera del contexto de oportunidad. Por ejemplo, en el contexto de una empresa.

1. Haga clic en **Nuevo | Nuevo presupuesto** o **Nuevo | Nuevo pedido**. Aparecerá la página de nuevo presupuesto o de nuevo pedido.
2. Añada la información en la página de nuevo presupuesto o de nuevo pedido. Para obtener más información, consulte [Adición de productos a una oportunidad \(página 13-5\)](#).
3. Puede vincular el presupuesto o el pedido a una empresa o persona en este punto mediante los botones de búsqueda avanzada.
4. **Guarde** el presupuesto o el pedido. Se creará una nueva oportunidad automáticamente y el presupuesto o el pedido se vincularán a la nueva oportunidad.

Búsqueda de un presupuesto

1. Haga clic en **Buscar | Presupuesto**.
2. Introduzca o seleccione los criterios de búsqueda en la pantalla Buscar.
3. Haga clic en **Buscar**. Se mostrará una lista de todos los presupuestos que coincidan con los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en Referencia o Descripción del presupuesto. Se mostrará la página Detalles del presupuesto con información sobre el mismo.

Búsqueda de un pedido

1. Haga clic en **Buscar | Pedido**.
2. Introduzca o seleccione los criterios de búsqueda en la pantalla Buscar.
3. Haga clic en **Buscar**. Se mostrará una lista de todos los pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en Referencia, Descripción o Estado del pedido. Se mostrará la página Detalles del pedido con información sobre el mismo.

Capítulo 14: Previsión de ventas

- [Qué son las previsiones de ventas](#)
- [Terminología de previsiones de ventas](#)
- [Creación de una previsión para usted](#)
- [Envío de una previsión](#)
- [Visualización de previsiones de ventas enviadas con anterioridad](#)
- [Trabajo con las previsiones de su equipo](#)
- [Acceso del administrador a las previsiones](#)

Qué son las previsiones de ventas

Previsión de ventas:

- Permite a cada uno de los usuarios de ventas marcar oportunidades de su embudo para indicar si deben incluirse en su previsión de ventas.
- Permite a cada uno de los usuarios de ventas introducir previsiones utilizando su embudo de oportunidades como punto de arranque predeterminado.
- Permite a los directores de ventas realizar a su vez una previsión basada en su propio embudo personal (si lo tienen), así como de las previsiones de su equipo.

Terminología de las previsiones de ventas

Esta tabla explica la terminología de la previsión de ventas:

Término	Descripción
Oportunidad	Una oportunidad de venta en la que está trabajando un comercial determinado.
Gráfica tubular	La lista de oportunidades actualmente asignadas a un usuario de ventas (en Oportunidades).
Valor de previsión de la oportunidad	Cada oportunidad tiene un valor de previsión asignado por el usuario de ventas. Se trata de la cifra que el usuario de ventas espera conseguir en caso de acordar la transacción.
Certidumbre de la oportunidad	El porcentaje de seguridad de que se conseguirá el negocio.

Término	Descripción
Fecha objetivo para cerrar la oportunidad	Fecha para la que el usuario de ventas espera haber cerrado la transacción. Es obligatoria y pone la base para decidir en qué previsión trimestral debe incluirse una oportunidad.
Escenario de previsión de la oportunidad	Indica en qué elementos de una previsión debería incluirse esta oportunidad: Excluir (dejar fuera de la previsión), Seguro (la oportunidad se cerrará con toda seguridad, y la cifra se incluye en Seguro, Probable y En el mejor de los casos), Probable (la oportunidad probablemente se cerrará, y la cifra se incluye en Probable y En el mejor de los casos); En el mejor de los casos (la cifra solo se incluye en la opción En el mejor de los casos).

Esta tabla explica la terminología relacionada con la previsión

Término	Descripción
Trimestre	Período de tres meses.
Previsión de ventas	Una previsión para un período determinado (trimestre) de un usuario de ventas concreto, que indica cuál es la cifra total que alcanzarían las transacciones que tiene previsto cerrar. Cada previsión contiene tres valores para cada mes del trimestre: Seguro (incluso en el peor de los casos), Probable y En el mejor de los casos.
Comercial	Usuario de ventas que no tiene a nadie subordinado a él, solo es responsable de su propia gráfica tubular.
Jefe de ventas	Un usuario de ventas que tiene uno o más usuarios de ventas a su cargo; tiene que incluir las "previsiones secundarias" de estos subordinados en su previsión total.

Término	Descripción
Subordinación	En el caso de jerarquía de equipo de ventas, los usuarios pueden estar subordinados a otros usuarios. Es similar a una estructura de informes. Por ejemplo, Tomás Fernández es el jefe de ventas de España. Pedro Jiménez y Mateo Ansón son representantes de ventas de España y sus previsiones de ventas están "subordinadas" y por lo tanto se envían a Tomás Fernández. Si Tomás González envía su previsión al representante de ventas de Europa, Oriente Medio y África, incluye cualquier trato en el que él mismo pueda estar trabajando en la previsión. También incluye las previsiones de su equipo, Pedro Jiménez y Mateo Ansón.
Cuota	El objetivo de ventas de un usuario de ventas para un mes, trimestre o año. Lo establece el jefe de ventas y puede ser modificado por el usuario (en función de la configuración del sistema).

Creación de una previsión para usted

Para trabajar con previsiones, el administrador del sistema debe concederle permiso para acceder a la pestaña Previsiones. Una previsión trimestral se basa en oportunidades existentes cuya fecha **Cerrar antes de** pertenece al trimestre para el que está preparando la previsión.

Para preparar una previsión para T4 (octubre a diciembre) de este año:

1. Seleccione la pestaña **Previsiones** en el menú principal para ver su lista de previsiones existentes.
2. Si aún no hay ninguna entrada en la lista del trimestre actual, haga clic en **Nueva previsión**. Aparece la página Introducción de Previsión, en la que se selecciona como valor predeterminado el trimestre actual.
3. Establezca **Seleccionar el trimestre deseado** en el trimestre para el que quiera introducir la previsión. La página **Introducción de la previsión** se actualiza para mostrar los meses del trimestre seleccionado. Las oportunidades se enumeran según el mes en el que está su **fecha de cierre** prevista.
 - El escenario de previsión para todas las oportunidades se establece como valor predeterminado **Excluir**. Esto significa que en las cifras de previsión aún no se ha incluido ninguno de los valores de la Previsión de la oportunidad.
 - La **previsión ponderada** es la cifra de la previsión multiplicada por el porcentaje de certidumbre.

- Independientemente de en qué divisa se introducen las cifras de la previsión, se convierten a la divisa de la previsión indicada en el panel superior. La divisa de la previsión la establece el administrador del sistema para cada usuario. Aunque el usuario establezca como su divisa preferida una divisa distinta en **<Mi perfil> | Preferencias**, la previsión se mantendrá en la divisa de previsión definida. De todos modos, el usuario también podrá ver los totales en su divisa preferida en el panel superior Resumen.
 - La cifra de la gráfica tubular de la página **Resumen de la previsión** es la previsión ponderada total por mes de todas las posibles transacciones del embudo, con independencia del escenario.
4. Actualice los escenarios de previsión en función de las oportunidades que ha incluido en la previsión. Si no desea incluir una oportunidad, deje el escenario con la selección **Excluir**.
 - **Seguro** indica que este negocio se obtendrá sin duda. La cifra de previsión ponderada se incluye en los campos Seguro, Probable y En el mejor de los casos.
 5. Cuando actualice los escenarios de previsión, seleccione el botón de cada mes para visualizar el efecto del escenario sobre su previsión en el panel **Resumen de previsión**.
 6. Actualice los Escenarios de previsión en función de las oportunidades restantes que quiera incluir en la previsión.
 - **Probable** indica que probablemente se obtendrá este negocio. La cifra de previsión ponderada se incluye en los campos Probable y En el mejor de los casos.
 - **En el mejor de los casos** indica que es posible que se consiga este negocio. La cifra de previsión ponderada solo se incluye en el campo En el mejor de los casos.
 7. Si tiene los permisos adecuados puede anular manualmente las cifras de previsión del panel **Resumen de la previsión**. También puede añadir su cuota de ventas mensuales para compararlas con las cifras de previsión. Haga clic en **Guardar** para guardar las anulaciones que haya realizado.
 8. Haga clic en **Continuar** para volver a la pestaña Previsión.
 9. Seleccione **Nueva previsión** para añadir una previsión para otro trimestre y proceder según los pasos antes descritos. En caso contrario, para retroceder y modificar la previsión en la que ha estado trabajando, haga clic en la previsión en la lista de Previsiones.

Envío de una previsión

1. Haga clic en **Previsiones** en el menú principal y haga clic en la previsión trimestral que quiere enviar. Aparecerá la página de **Introducción de previsión**.
2. Realice los cambios definitivos que precise y haga clic en **Guardar y Enviar**. Esto permite:
 - Tener su previsión disponible para el supervisor del que usted depende. Los detalles de la previsión no están disponibles para su supervisor hasta que haga clic en **Guardar y Enviar**.
 - Añadir su previsión a la pestaña **Historial de Previsiones** para proporcionarle una instantánea temporal de la previsión que ha enviado.

Visualización de previsiones de ventas enviadas anteriormente

1. Haga clic en la pestaña **Previsiones** en el menú principal y haga clic en la previsión trimestral que quiere enviar. Aparecerá la página de **Introducción de previsión**.
2. Haga clic en la pestaña **Historial de Previsiones**. Aparecerá una lista de todas las previsiones presentadas del trimestre seleccionado. Puede haber varias si se le pide, por ejemplo, que presente una previsión cada semana.
3. Haga clic en el historial de previsiones que desee revisar. Aparecerá la página **Introducción de previsión** en modo de sólo lectura. Puede hacer clic sobre una oportunidad para ver los detalles de la oportunidad tal como eran en el momento de enviarla. Esta página se abre en una nueva ventana del navegador, y su administrador del sistema puede personalizar qué y cuánta información se muestra para la oportunidad seleccionada.
4. Haga clic en **Continuar** para volver a la lista Historial de previsiones.

Trabajo con las previsiones de su equipo

Los jefes de ventas tienen exactamente la misma pestaña de previsiones que los demás usuarios, excepto que ellos ven también las previsiones enviadas por sus equipos (los usuarios subordinados a ellos) además de su propia previsión.

Para ver la información de una previsión de equipo:

1. Haga clic en **Previsiones** en el menú Principal.
2. Haga clic en el botón **Nueva previsión de ventas** para crear una nueva previsión.
3. Seleccione el **trimestre** y el **año** de la previsión, por ejemplo, el cuarto trimestre de este año. En el panel **Mi gráfica tubular** aparecerá su propia previsión, mientras que las previsiones de su equipo se visualizan en el panel **Mis Informes Directos**.
4. Para revisar los detalles de una previsión concreta e introducir la valoración del superior respecto de la valoración del vendedor (Seguro, Probable y En el mejor de los casos), haga clic en el usuario. Aparecerá la ventana Detalles de la previsión del usuario seleccionado. Los jefes de ventas pueden introducir su propia valoración en el panel superior Introducción de Previsión.

Nota: Cuando un responsable haga clic en las oportunidades de un subordinado, aparecerá la pantalla de resumen de dicha oportunidad.

5. Haga clic en el botón **Guardar** para actualizar la valoración del superior.
6. Haga clic en **Atrás** para volver a su propia ventana **Detalles de la previsión**. Su propia valoración de la previsión del comercial se actualiza en el panel **Mi valoración**.
7. Haga clic en los iconos con una lupa situados junto a los meses para actualizar la previsión global.
8. Realice de forma manual cualquier cambio que resulte necesario en las cifras de la previsión del panel superior.
9. Haga clic en el botón **Guardar y Enviar** para presentar la previsión de todo el equipo. Se incluyen todas las oportunidades en las que esté trabajando el jefe de ventas personalmente.

Al hacer clic en el botón **Guardar y Enviar** se creará una “instantánea temporal” en la pestaña **Historial de previsiones**, del mismo modo que cuando un usuario de ventas envía su propia previsión.

Acceso del administrador a las previsiones

Los usuarios con permisos de administrador de sistema pueden acceder a previsiones de otros usuarios de ventas, así como enviárselas.

1. Haga clic en **<Mi perfil>**.
2. Haga clic en la flecha que se encuentra junto a su nombre de usuario y haga clic en el nombre de su compañero.
3. Haga clic en **Previsiones** en el menú principal. Puede revisar, cambiar y enviar la previsión de sus compañeros. Si se va de esta pantalla y hace clic en el botón de retroceso para regresar, la pantalla aparecerá en modo de solo lectura.

Capítulo 15: Clientes potenciales

- ¿Qué es un cliente potencial?
- Creación de un nuevo cliente potencial
- Búsqueda de un cliente potencial existente
- Emparejamiento de un cliente potencial con una empresa existente
- Aceptación de un cliente potencial
- Conversión de un cliente potencial en una oportunidad
- Paso de un cliente potencial a la etapa siguiente manualmente
- Visualización del embudo de clientes potenciales
- Visualización de los clientes potenciales que tiene asignados
- Creación de un cliente potencial desde Mi CRM
- Eliminación de un cliente potencial

¿Qué es un cliente potencial?

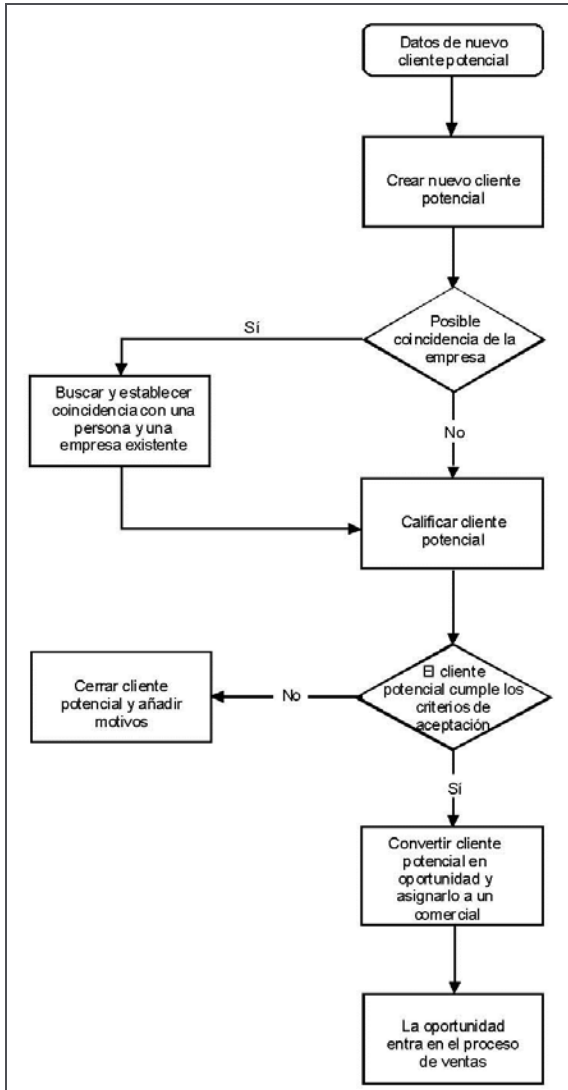
Un cliente potencial es un conjunto de información sin calificar procedente, por ejemplo, del sitio web de su empresa, de ferias comerciales o de listas de correo.

El cliente potencial existe fuera del contexto de una persona o empresa. De esta manera se evita sobrecargar el sistema con información de miles de empresas y personas si depurar ni calificar.

Los registros Empresa y Persona se crean solo tras haber calificado completamente el cliente potencial y haberlo convertido en una oportunidad. Si la empresa y la persona ya existen en su sistema, puede emparejarlos con los detalles del cliente potencial.

Para importar clientes potenciales (por ejemplo, desde listas de datos adquiridos), debe tener derechos de administrador del sistema para realizar una carga de datos. Consulte al administrador del sistema para obtener más información.

Aceptación de clientes potenciales: Escenario



Creación de un nuevo cliente potencial

1. Haga clic en **Nuevo | Nuevo cliente potencial**.
2. Rellene los **campos de cliente potencial** y haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen de cliente potencial.
3. Al crear un cliente potencial, puede:
 - Añadir notas a los candidatos desde la pestaña **Notas**.
 - Añadir y ver comunicaciones vinculadas al cliente potencial desde la pestaña **Comunicaciones**.
 - Seguir los cambios realizados al registro Cliente potencial desde la pestaña **Seguimiento**.



Campos de cliente potencial

Esta tabla explica los campos de la página Nuevo Cliente Potencial.

Campo	Descripción
Descripción	Descripción corta.
Origen	Cómo se inició el contacto con cliente potencial. Por ejemplo, consulta telefónica o conferencia.
Abierto	Fecha de apertura del cliente potencial.
Principales Productos de interés	Selecciónelos de una lista de conceptos principales.
Detalles	Descripción detallada de las necesidades.
Campaña / Actividad de fase	Acción de una fase de una campaña de marketing a la que está vinculado el cliente potencial. Selecciónela de una lista de Acciones existentes.
Margen de tiempo de decisión	Plazo en el que se debe tomar una decisión.
Asignado a	Usuario encargado del cliente potencial.
Equipo	Equipo al que se asignará el cliente potencial. Por ejemplo, televentas.
Etapas	Etapas del cliente potencial. Por ejemplo, Nuevo cliente potencial, Cliente interesado, Sin interés.
Estado	Estado del cliente potencial. Por ejemplo, En curso, Oportunidad o Cerrado.
Prioridad	Prioridad del cliente potencial. Por ejemplo, Normal, Alta o Baja.
Nombre de empresa	Nombre de la empresa.
Sitio web	URL de la empresa.
Sector	Sector de actividad del cliente potencial. Por ejemplo, Telecomunicaciones o Finanzas.
Facturación Anual	Ingresos aproximados de la empresa.
Nº de empleados	Número aproximado de empleados.
Apellidos	Apellidos del contacto del cliente potencial.
Nombre	Nombre del cliente potencial.
Saludo	Tratamiento de la persona de contacto del cliente potencial. Por ejemplo, Sr., Sra. o Dr.
Cargo	Cargo de la persona de contacto del cliente potencial. Por ejemplo, Director de compras.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de la persona de contacto del cliente potencial.

Campo	Descripción
Código telefónico de país	Código telefónico de país de la persona.
Código telefónico de área	Código telefónico de área de la persona.
Número de teléfono	Número de teléfono de la persona.
Código de país de fax	Código de fax de país de la persona.
Código de área de fax	Código de fax de área de la persona.
Número de fax	Número de fax de la persona.
Dirección 1	Primera línea de la dirección.
Dirección 2	Segunda línea de la dirección.
Dirección 3	Tercera línea de la dirección.
Dirección 4	Cuarta línea de la dirección.
Ciudad	Ciudad de la dirección.
Código postal	Código postal de la dirección.
Estado	Estado o provincia de la dirección.
País	País de la dirección.

La tabla siguiente muestra los iconos de estado del cliente potencial .

Icono Estado	Descripción
	En curso
	Oportunidad
	Cerrada

Búsqueda de un cliente potencial existente

1. Haga clic en **Buscar | Cliente potencial**.
2. Introduzca el nombre de la persona, o combine otros criterios de búsqueda que tenga disponibles.
3. Haga clic en **Buscar**.
4. Haga clic en Descripción de cliente potencial. Puede ver detalles de Cliente potencial y ver comunicaciones y notas relacionadas en el contexto de Cliente potencial.

Emparejamiento de un cliente potencial con una empresa existente

Una vez creado un cliente potencial, se muestra el mensaje **Posible coincidencia de empresa** si los detalles de la empresa que introdujo parecen existir con anterioridad en Sage CRM.

Si su cliente potencial tiene una coincidencia de empresa, puede vincular los detalles del cliente potencial en bruto con el registro de la empresa. De esta forma tendrá una valiosa fuente de información sobre la empresa con la que está tratando, lo que puede ayudarle en el proceso de aceptación del cliente potencial.

1. Haga clic en **Añadir o encontrar esta empresa**.
2. Haga clic en el emparejamiento de la empresa. La página **Resumen de empresa** aparecerá en una nueva ventana del navegador.
3. Si piensa que se trata de la misma empresa con la que está trabajando, haga clic en **Seleccionar empresa**.

También puede emparejar personas. Solo tiene que hacer clic en **Añadir o encontrar a esta persona**.

Si la empresa existe pero la persona no, puede añadir a una nueva persona ahora o cuando esté preparada para convertir el cliente potencial en oportunidad. Recuerde que los datos de clientes potenciales sin aceptar están separados de los datos "limpios". Si la persona no existe aún en los registros de Personas y no se consigue el cliente potencial, habrá añadido un contacto de poco valor en la base de datos principal de la empresa.

Si hay una empresa y persona coincidentes, se da prioridad a la empresa. Esto significa que cuando empareja un cliente potencial con una empresa, el desplegable de persona se limita automáticamente a las personas existentes en esa empresa.

Si el cliente potencial se convierte en una posible venta (oportunidad) deberá incorporar la Empresa y la Persona del cliente potencial a los registros principales de Empresas y Personas. Para obtener más información, consulte [Conversión de un cliente potencial en una oportunidad \(página 15-5\)](#).

Aceptación de un cliente potencial

Ha recibido información suficiente como para aceptar complemente a un candidato.

Si se ha habilitado un **Flujo de procesos de cliente potencial**, en la página **Resumen de cliente potencial** habrá varias **acciones** disponibles. El flujo de procesos de cliente potencial se puede configurar y personalizar para adaptarse a su proceso de cualificación de clientes potenciales.

Para cualificar a un cliente potencial usando el flujo de procesos de cliente potencial estándar:

1. Haga clic en **Calificar cliente potencial**.
2. Cumplimente los campos necesarios y añada la información adicional en la Nota de seguimiento.
3. Haga clic en **Guardar**. Los cambios se registran en la pestaña **Seguimiento**.

La columna **Duración** de la pestaña Seguimiento de clientes potenciales realiza un seguimiento del tiempo que ha pasado el cliente potencial en cada etapa del proceso de aceptación. La duración tiene en cuenta el calendario laboral definido por el administrador del sistema.

Conversión de un cliente potencial en una oportunidad

Cuando se ha aceptado e identificado un cliente potencial como una oportunidad de venta auténtica, puede convertirlo directamente en una oportunidad.

Antes de la conversión, el cliente potencial debe emparejarse con una empresa y persona existentes. De este modo se asegura que al crear la oportunidad se asignará a una empresa y

persona reales (en lugar de existir como entidad aislada, como es normalmente el caso de un cliente potencial).

Puede emparejar el cliente potencial con registros de persona y empresa existentes. Si los datos aún no figuran en el sistema, deberá añadir una empresa y una persona nuevas (o sólo la nueva persona si la empresa ya existe pero la persona es nueva).

1. Busque y abra el cliente potencial que quiere convertir en oportunidad.
2. En la página **Resumen del cliente potencial**, haga clic en el **Convertir a oportunidad**.
3. Si aún no ha hecho coincidir el cliente potencial con una empresa o persona, aparecerá un cuadro de advertencia.
4. Haga clic en **Añadir o buscar esta empresa** en la página **Resumen de cliente potencial** para emparejar el cliente potencial con una empresa.
 - El sistema buscará automáticamente una empresa existente en la base de datos que coincida con el nombre de la empresa del cliente potencial.
 - Si el sistema encuentra un nombre que empiece con el nombre de la empresa ya introducido, ofrece en primer lugar la opción de seleccionar la empresa existente.
 - Si ya ha hecho coincidir la empresa en una fase anterior y sólo necesita hacer coincidir la persona, puede omitir los pasos siguientes y hacer clic en **Añadir o Buscar esta Persona**.
 - Si no se encuentra ninguna coincidencia de empresa o prefiere ignorar las coincidencias sugeridas, aparecerá la página **Nueva Empresa** en una ventana de explorador nueva. Esta página refleja datos (como Nombre de la empresa o Nombre de la persona) ya introducidos en el cliente potencial, de forma que no necesita volver a escribirlos. Introduzca cualquier información nueva en la página Nueva empresa.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Seleccionar Empresa**. El cliente potencial se empareja con la nueva empresa y persona que ha añadido al sistema.
7. Haga clic en **Convertir a oportunidad**. Para obtener más información sobre los campos de oportunidades, consulte [Creación de una nueva oportunidad \(página 13-2\)](#).
8. Introduzca cualquier otra información que haya adquirido en la página **Registrar nueva oportunidad**.
9. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página **Resumen de oportunidades**.

Una oportunidad convertida tiene las siguientes funciones:

- El botón **Ver cliente potencial** en la página Resumen. Permite alternar entre los detalles de la oportunidad y del cliente potencial. Puede ver las comunicaciones asociadas con el cliente potencial pero, después de la conversión, ya no puede añadir comunicaciones nuevas.
- Pestaña **Seguimiento de oportunidad**. Muestra un registro de la conversión de Cliente potencial a Oportunidad.
- Las comunicaciones creadas en el contexto del cliente potencial se muestran en la pestaña **Comunicaciones** de la oportunidad.

Paso de un cliente potencial a la etapa siguiente manualmente

La función de flujo de procesos automatiza la evolución de los clientes potenciales siguiendo unos procesos predefinidos. Su administrador del sistema puede determinar si su sistema usa o no flujo de procesos en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Configuración de flujo de procesos y escalamiento**.

Si su sistema no usa **Flujo de procesos de clientes potenciales**, un botón de **Progreso** reemplaza las acciones del flujo de procesos de clientes potenciales en su página de resumen de clientes potenciales. Este botón permite cambiar manualmente los datos del cliente potencial en la página **Pasar cliente potencial a la etapa siguiente**. Los cambios siguen registrándose en la pestaña **Seguimiento**.

Visualización de la embudo

- Para ver una representación gráfica de los clientes potenciales *En progreso* que tiene asignados, haga clic en la pestaña **Clientes potenciales**.
 - El embudo muestra el número de clientes potenciales en cada etapa.
 - **Las estadísticas de clientes potenciales** se muestran junto al embudo.
 - Las incidencias se resumen en una lista debajo del embudo.
- Para filtrar los clientes potenciales por etapa, haga clic en un segmento de embudo. También puede seleccionar una etapa de **Etapa** y hacer clic en **Filtrar**.
- Para volver a la lista completa de incidencias, haga clic en el segmento resaltado del embudo.
- Para ver más detalles sobre un cliente potencial específico, haga clic en el vínculo cliente potencial de la lista de resumen del cliente potencial.
- Para ver el embudo como un gráfico de barras, haga clic en el icono de la gráfica.



- Para ocultar el embudo, haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias** y establezca **Mostrar embudo de clientes potenciales** en **No**.

Total de clientes potenciales (3)

3 Referencias, Página 1 de 1

Estado	Descripción ^	Nombre de empresa	Apellidos	Nombre	Etapa	Abierto	Zona
	ExpenseCheckLead - Fax	613 1154	Nicholson	Cassandra	Contacto programado	01/09/2014 14:10	Todo el mundo
	ExpenseCheckLead - Phone	452 1062	Cain	Mark	Asignado	01/09/2014 14:15	Todo el mundo
	TimEx5Lead - Phone	280 3001	Cash	Matt	Calificado	01/09/2014 14:20	Todo el mundo

Estado:

Etapa:

Nombre de empresa:

Ver los detalles de la gráfica tubular Clientes potenciales

Panel de estadísticas de cliente potencial

En la tabla siguiente se resume la información del panel Estadísticas.

Campo	Descripción
<p>Tiempo medio abierto (días)</p>	<p>La duración media de cada cliente potencial.</p> <p>Si el cliente potencial se ha convertido, este es el tiempo transcurrido entre la apertura de la candidatura y la creación de la oportunidad correspondiente.</p> <p>Si el cliente potencial no se ha convertido, es el tiempo transcurrido entre la fecha actual (según la zona horaria del usuario) y la fecha en la que se abrió la candidatura.</p> <p>Si no se aplica ningún filtro al embudo (es decir, no se explota ninguna sección), la figura que se muestra es el total de todos los tiempos transcurridos de todos los clientes potenciales en cada etapa (excepto clientes potenciales no asignados y eliminados), dividido entre el número total de clientes potenciales (excepto clientes potenciales no asignados y eliminados).</p> <p>Si se aplica el filtro al embudo (es decir, se explota una sección), la figura que se muestra es el total del tiempo transcurrido de todos los clientes potenciales en la etapa dividido entre el número total de clientes potenciales en la etapa.</p> <p>El resultado se redondea al número entero más cercano.</p>
<p>Abierto hoy</p>	<p>El número total de candidatos que se abrieron entre las 00:00 del día actual (en la zona horaria del usuario convertida a la zona horaria del servidor) y la hora actual.</p>
<p>Abierto esta semana</p>	<p>El número total de clientes potenciales que se abrieron entre las 00:00 (en la zona horaria del usuario convertida a la zona horaria del servidor) del primer día de la semana (siguiendo la preferencia del usuario Mi semana empieza el) y la hora actual.</p>

Campo	Descripción
Abierto este mes	El número total de candidatos que se abrieron entre las 00:00 (en la zona horaria del usuario convertida a la zona horaria del servidor) del primer día del mes y la hora actual.

Visualización de los clientes potenciales que tiene asignados

Haga clic en **Clientes potenciales**.

Aparecerá la lista de clientes potenciales que tiene asignados en ese momento. Puede usar el panel de filtrado para filtrar resultados.

Creación de un cliente potencial desde Mi CRM

Además de usar el botón **Nuevo** en la parte superior derecha de la pantalla para crear un nuevo cliente potencial, puede crear también nuevos clientes potenciales desde la pestaña Candidatos.

1. Haga clic en la pestaña **Clientes potenciales** y haga clic en **Nuevo cliente potencial**. El nuevo cliente potencial se le asigna de manera predeterminada, pero puede asignarlo a otro usuario.
2. Introduzca los detalles del cliente potencial y haga clic en **Guardar**.

Eliminación de un cliente potencial

Puede eliminar clientes potenciales desde Sage CRM si se lo permite su perfil de seguridad. Si no dispone de dicha opción pero necesita poder eliminar clientes potenciales, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Busque y abra el cliente potencial que quiere eliminar.
2. Desde la página **Resumen de cliente potencial**, haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Eliminar**, a continuación, en **Confirmar eliminación**. El registro se eliminará del sistema.

Capítulo 16: Gestión de llamadas salientes

- [Introducción a la gestión de llamadas salientes](#)
- [Botones de gestión de llamadas salientes](#)
- [Pestañas de gestión de llamadas salientes](#)
- [Acceder a las llamadas salientes](#)
- [Trabajar con llamadas salientes](#)

Introducción a la gestión de llamadas salientes

El módulo Gestión de llamadas salientes automatiza las campañas telefónicas de telemarketing.

La gestión de llamadas salientes se ha diseñado específicamente para acciones de telemarketing de gran volumen, en las que no se preasignan las llamadas a usuarios concretos y sólo se genera un registro de comunicación cuando se ha conseguido establecer contacto.

Algunas de las ventajas:

- Su lista Calendario personal no se colapsa con cientos de llamadas de teléfono de la campaña.
- Su cuota de llamadas de la campaña no queda por hacer si está enfermo o si un día le asignan a un proyecto distinto.
- Gestión más eficiente de llamadas repetitivas con los botones **Llamada aceptada** y **Otra llamada**.

La persona que gestiona las campañas de marketing en su organización suele ser la responsable de preparar las listas de llamadas salientes. Para ello necesita unos permisos de seguridad especiales. Póngase en contacto con el administrador de sistemas si necesita más detalles.

Botones de gestión de llamadas salientes

En la Gestión de llamadas salientes están disponibles los botones siguientes:

Botón	Descripción
Coger otra llamada	Muestra los detalles de la siguiente persona de la lista de llamadas.
Final de llamada	Finaliza la sesión de llamadas y muestra la página Resumen de esta lista de llamadas.
Llamada aceptada	Muestra la página de Presentación de contacto y permite al usuario recoger datos relacionados con la llamada en función de la definición del director de marketing.

Botón	Descripción
Excluir	Elimina el contacto de la lista de llamadas. Se le solicitará el motivo de la exclusión.
Volver a llamar en	Bloquea el contacto de la lista de llamadas hasta la fecha/hora indicada.

Pestañas de gestión de llamadas salientes

Estas pestañas están accesibles desde la página Introducción.

Campo	Descripción
Resumen de empresa	Muestra las pestañas de la empresa en una nueva ventana del navegador.
Resumen de persona	Muestra las pestañas de la persona en una nueva ventana del navegador.
Nueva persona	Permite añadir una persona nueva en una nueva ventana del navegador.
Vista rápida	Muestra la pestaña Vista rápida en una nueva ventana del navegador.
Datos de nuevo cliente	Permite añadir un cliente potencial nuevo en una nueva ventana del navegador. El cliente potencial está vinculado de manera predeterminada a la Acción de marketing de lista de llamadas.
Nueva oportunidad	Permite añadir una oportunidad nueva en una nueva ventana del navegador.
Nueva comunicación	Permite añadir una comunicación nueva en una nueva ventana del navegador.

Acceso a las llamadas salientes

Puede acceder a todas las listas de llamadas que le hayan sido asignadas .

1. Vaya a la pestaña **<Mi perfil> | Preferencias** y compruebe que la opción **Mostrar las llamadas salientes en Mi CRM** esté establecida como **Sí**. Haga clic en la pestaña **Listas de llamadas salientes** pestaña en el menú principal. Aparecerán todas las listas de llamadas salientes que le hayan sido asignadas.
2. Haga clic en la lista en la que quiere trabajar. Aparecerá la página Resumen. La información visualizada se divide en: estadísticas individuales y resumen de la acción.

Si tiene derechos de administración de gestor de información, también puede ver un panel adicional, **Estadística global**. El panel Estadística global ofrece un resumen de las llamadas realizadas, el tiempo transcurrido, etc. para todos los usuarios que trabajan en esta lista de llamadas, incluido el usuario actual.

Trabajo con llamadas salientes

Use los botones de acción en la parte superior de la página al trabajar con listas de llamadas.

Para ponerse en contacto con la primera persona de la lista de llamadas:

1. Haga clic en **Coger una llamada** del menú desplegable **Acciones**.

La página **Presentación** se muestra con los siguientes paneles: **Datos de llamada**, **Presentación** y **Resumen de persona**. Si en la lista de llamadas hay alguien más de la misma empresa, se "ofrecerán" en exclusiva al agente (usuario) que se haya puesto en contacto con la primera persona de la empresa. En las siguientes secciones encontrará más detalles sobre este tema. El panel **Presentación** contiene el texto de saludo definido por el responsable de marketing cuando se configura la campaña. Si desea obtener más información, consulte [Campos de llamadas salientes \(página 18-10\)](#). Se trata de un saludo de presentación para ayudar al usuario a determinar si está hablando con la persona adecuada. Para añadir un comentario desde esta página, haga clic en **Añadir un comentario**. El comentario se guarda en el registro de lista de llamadas de esa persona.

2. Haga clic en el botón **Llamada aceptada**. Se abrirá la página **Presentación** del contacto. En ella se muestran los paneles **Datos de llamada** y **Presentación de contacto**, junto con los datos que deben obtenerse según lo definido por el responsable de marketing. El panel **Presentación del contacto** contiene el texto de saludo definido por el director de marketing para el contacto adecuado. Se trata del "primer lanzamiento" una vez ha confirmado que está hablando con la persona adecuada.
3. Añada los datos obtenidos durante la conversación. El sistema almacena los datos, normalmente con la Comunicación o la Persona, según lo que haya definido el responsable de marketing o el administrador del sistema. Cuando el usuario selecciona **Llamada aceptada**, se crea automáticamente un registro de comunicación ya cumplimentado.
4. Cuando esté listo para la siguiente llamada, haga clic en el botón **Coger otra llamada**. Se abrirá la página **Presentación** con los detalles de la siguiente persona a la que se debe llamar. Si en la lista de llamadas hay alguien más de la misma empresa, sus llamadas se "ofrecerán" en exclusiva al agente (usuario) que se ponga en contacto con la primera persona de esa empresa. De este modo se evita que los agentes que trabajan en la misma lista de llamadas llamen a distintas personas de la misma empresa y se produzcan situaciones embarazosas del tipo *"mi compañero acaba de hablar con alguien de su empresa"*. También permite al usuario cambiar con facilidad entre los contactos disponibles. *"Debería comentarlo con Arturo, que es quien se encarga del tema"*. También se muestran otros contactos de la misma empresa que no están en la lista de llamadas.
5. Si puede hablar con más de una persona de la misma empresa en la misma llamada, cambie a la otra persona haciendo clic en su nombre. Si no puede hablar con ellos en la misma llamada o decide llamar más tarde, seguirá teniéndolos asignados.
6. Para excluir un contacto de la lista, haga clic en **Excluir**. Aparecerá la página **Excluir** de la lista de llamadas.
7. Seleccione un **Motivo de la exclusión** y haga clic en **Guardar**. Estas razones las definen el responsable de marketing o el administrador del sistema.
8. Puede devolver la persona a la lista de llamadas haciendo clic en **Incluir**.

9. Para bloquear un contacto de la lista de llamadas hasta después de una fecha/hora determinada, haga clic en **Volver a llamar en**. Puede utilizarlo si, por ejemplo, el contacto se ha tomado dos semanas de vacaciones. Aparecerá la página **Volver a llamar en**.
10. Indique la fecha y hora en que el contacto volverá a estar disponible y haga clic en **Guardar**.
11. Para terminar una sesión de llamadas con la lista de llamadas actual, haga clic en el botón **Terminar sesión de llamadas**. Aparecerá la página **Resumen de llamadas salientes**, con las estadísticas actualizadas de la lista de llamadas actual.

Capítulo 17: Grupos

- [Introducción a los grupos](#)
- [Información técnica general de grupos](#)
- [Pestaña Grupos](#)
- [Creación de un grupo](#)
- [Creación de un grupo desde la pestaña Grupos](#)
- [Botones de acción de grupo](#)
- [Creación de un grupo desde la pestaña Acciones](#)
- [Creación de un grupo en función de una búsqueda de entidades primarias](#)
- [Adición de un registro de entidad primaria a un grupo estático](#)
- [Adición de múltiples registros a un grupo](#)
- [Adición de múltiples registros a un grupo mediante Buscar/Búsqueda guardada](#)
- [Adición de múltiples registros a un grupo mediante Búsqueda lógica](#)
- [Adición de los registros de un grupo a otro grupo](#)
- [Actualización de un grupo](#)
- [Modificación de un grupo](#)
- [Realización de una actualización masiva de un grupo](#)
- [Actualización de las zonas de grupo](#)
- [Cómo se almacena la información de los grupos](#)
- [Datos de atributos clave generados por grupos](#)
- [Adición de información de lista de grupos a una pestaña](#)
- [Exportación de información de los grupos](#)
- [Visualización de un grupo exportado](#)
- [Envío de correos electrónicos masivos](#)
- [Envío de correos electrónicos a grupos](#)

Introducción a los grupos

La función Grupos permite crear, modificar y guardar listas de personas, empresas, clientes potenciales, incidencias, oportunidades, presupuestos y pedidos en función de unos criterios de filtro definidos. También se pueden crear grupos para registros de módulos personalizados creados con Sage CRM Builder.

Los criterios de filtro pueden ser sencillos o complejos. Por ejemplo, "Todos los directores de informática en Dublín" o "Todos los responsables de marketing del sector telecomunicaciones en Londres, Dublín o Manchester que asistieron a nuestro seminario el año pasado pero que aún no han respondido a nuestro correo publicitario de invitación".

Puede:

- Generar grupos basados en vistas que ofrecen la misma flexibilidad y potencia que los informes de Sage CRM. Para obtener más información, consulte **Personalización de vistas** en la *Guía del administrador del sistema*.
- Generar grupos basados en la función Atributos clave. Para obtener más información, consulte **Perfil de atributos clave** en la *Ayuda del administrador del sistema*.
- Definir cómo clasificar el contenido de un grupo cuando se visualiza.
- Navegar por grupos mediante los botones **Adelante** y **Atrás**.



Puede añadir una empresa sin personas a un grupo. Sin embargo, ese grupo no puede aparecer en una lista de llamadas salientes.

Información técnica general de grupos

Generación de grupos. Los grupos se basan en vistas SQL generadas por consultas. Estas recuperan registros basados en los ID de entidad especificados. Puede especificar en qué vista se basa un grupo.

Un administrador del sistema puede añadir y/o modificar vistas en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Entidades primarias** o **Entidades secundarias | <Entidad> | Vistas**. Para filtrar un resultado de grupo, utilice cualquiera de los campos disponibles desde una vista o utilice datos de atributos clave.

Almacenamiento de grupos. Los grupos pueden ser estáticos o dinámicos:

- Un grupo estático almacena tanto la consulta que generó el grupo como la lista de registros devueltos. Cuando abre un grupo estático, devuelve la lista de registros que se añadieron por última vez al grupo. El contenido de estos grupos debe actualizarse manualmente.
- Un grupo dinámico solamente almacena la consulta que genera el contenido del grupo. Cada vez que abre un grupo dinámico, la consulta se ejecuta y el contenido del grupo se actualiza.



Si utiliza un grupo dinámico para crear una campaña de MailChimp, las estadísticas de la campaña no se actualizan automáticamente cada hora. Se actualizan *solo* cuando abre Sage CRM, actualiza el grupo o actualiza manualmente la pantalla de estadísticas. Para obtener más información, consulte [Visualización de los resultados de campañas de MailChimp](#).

Pestaña Grupos

Para ver y gestionar grupos, haga clic en la pestaña **Grupos** en el menú Principal. La pestaña **Grupos** está disponible si su administrador del sistema le ha concedido los derechos desde **<Mi perfil> | Administración | Usuarios**.

Creación de un grupo

Puede crear un grupo de varias maneras.

- Desde la pestaña **Grupos**.
- Desde la pestaña **Acción de la fase**.
- Según una búsqueda de entidad primaria.

- Al realizar una carga de datos. Para obtener más información, consulte **Ejecución de carga de datos** en la *Ayuda del administrador del sistema*.
- Desde cualquier resultado de lista de búsqueda.

Creación de un grupo desde la pestaña Grupos

1. Haga clic en **Grupos** en el menú Principal.
2. Haga clic en **Nuevo grupo** e introduzca un nombre y una descripción para el grupo.
3. Seleccione un tipo de grupo desde **Tipo**. Puede crear grupos estáticos o dinámicos.
4. Seleccione la entidad para su grupo desde **Entidad**. Todos los registros de dentro de un grupo deben basarse en la misma entidad primaria, excepto si está trabajando con módulos personalizados creados con Sage CRM Builder. Para obtener más información, consulte [Véase "Trabajo con módulos personalizados" en la página 25-6](#). Cuando selecciona una entidad, se muestra **Vista de origen** con vistas que devuelven una fila por cada campo ID.
5. Seleccione la vista de origen del grupo y haga clic en **Continuar**.
6. Seleccione las columnas que desee incluir en el orden de clasificación, los criterios de búsqueda y el contenido del grupo.
7. Seleccione **Búsqueda lógica** para crear una búsqueda lógica para generar el grupo. Para obtener más información, consulte [Uso de una búsqueda lógica \(página 3-3\)](#). También puede añadir datos de atributos clave a los campos de selección de su definición de grupo.
8. Haga clic en **Continuar**. Si ha añadido criterios de búsqueda, aparecerá la página **Nuevo grupo, Paso 3 de 4**.
9. Especifique los criterios de búsqueda y haga clic en **Continuar**.
10. Si está creando un grupo estático, podrá **Incluir todos** o **Excluir todos** los registros desde **Más**. La opción predeterminada es **Incluir todos**.
11. Haga clic en **Guardar**.



Si está creando un grupo estático, haga clic en **Guardar un grupo estático vacío** para guardar la consulta que generó el grupo, pero no la lista de registros devuelta por la consulta. Utilice esto para crear un grupo de registros seleccionados individualmente. Para obtener más información, consulte [Adición de un registro de entidad primaria a un grupo estático \(página 17-5\)](#).

Botones de acción de grupo

Esta tabla describe los botones de acción de Grupo.

Botón	Descripción
Nuevo Nueva tarea	Crea una tarea para cada destinatario que figura en el grupo.
Nuevo Nuevo correo electrónico	Envía un correo electrónico a cada destinatario que figura el grupo.

Botón	Descripción
Combinar en Word o Combinar en PDF	Combina una plantilla estándar con la dirección y datos de contacto de los destinatarios del grupo. Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará Combinar en Word .
Más Exportar a Archivo	Exporta el grupo como un archivo de texto o CSV. Los grupos exportados pueden visualizarse desde Documentos compartidos en el menú Principal.
Más Actualización masiva	Permite realizar actualizaciones simultáneas a todos los registros del grupo. Únicamente se muestra a los administradores del sistema si Permitir las actualizaciones masivas y actualizaciones de zonas se establece como Sí en <Mi perfil> Administración Sistema Comportamiento del sistema . Para obtener más información, consulte Realización de una actualización masiva en un grupo (página 17-8) .
Más Actualizar zona	Permite a un administrador actualizar las zonas de un grupo. Únicamente se muestra a los administradores del sistema si Permitir las actualizaciones masivas y actualizaciones de zonas se establece como Sí en <Mi perfil> Administración Sistema Comportamiento del sistema . Para obtener más información, consulte Actualizar de zonas de grupo (página 17-9) .
Más Incluir todos	Incluye a todos los miembros del grupo. Sólo está disponible para los grupos estáticos.
Más Excluir todos	Excluye a todos los miembros del grupo. Sólo está disponible para los grupos estáticos.
Más Actualizar	Actualiza el grupo para que incluya todos los registros que se hayan añadido desde la creación del grupo y que cumplan con los criterios de búsqueda.
Más Excluir destinatarios anteriores	Si ya se ha utilizado el grupo para una acción, excluye a las personas, empresas o clientes potenciales que fueron objeto de dicha acción. Sólo está disponible para los grupos estáticos.

Cuando hace clic en una acción, se muestra el panel **Selección de categoría principal**. Contiene una entrada que se corresponde con la acción que ha seleccionado.

Cuando selecciona la categoría principal y ejecuta la acción, se crea automáticamente una nueva categoría como categoría secundaria en Datos de atributos clave. El registro secundario contiene un vínculo a cada destinatario para esta acción. Puede utilizar esta categoría secundaria como criterio de selección para una acción de seguimiento. Para obtener más información, consulte [Datos de atributos clave generados por grupos \(página 17-10\)](#).

Creación de un grupo desde la pestaña Acciones

Requisitos de usuarios: Derechos de administrador del sistema o gestor de información

Los grupos creados desde la pestaña **Actividad de la fase** del área **Marketing** le ayudan a filtrar y gestionar las respuestas a actividades de fase individuales. Por ejemplo, puede crear un grupo dinámico que filtre y registre todas las respuestas correctas a una acción de fase. Para obtener más información, consulte [Creación de un nuevo grupo a partir de las respuestas a llamadas de seguimiento \(página 18-8\)](#).

Creación de un grupo en función de una búsqueda de entidades primarias

Si tiene acceso a los grupos, puede crear un grupo que contenga los resultados de una búsqueda de una entidad primaria (Empresa, Persona, Incidencia, Oportunidad, Cliente potencial, Presupuesto o Pedido). Por ejemplo, puede crear un grupo basado en los resultados de una búsqueda de todas las empresas basadas en Sevilla.

También puede crear un grupo basándose en los resultados de una búsqueda lógica. Para obtener más información, consulte [Véase "Uso de una búsqueda lógica" en la página 3-3](#).

1. Haga clic en **Búsqueda | <Entidad>**.
2. Introduzca los criterios de búsqueda y haga clic en **Buscar**. Se devolverá una lista de registros coincidentes.
3. Haga clic en **Crear nuevo grupo**.
4. Introduzca un nombre y una descripción para el nuevo grupo.
5. Seleccione quién puede acceder al grupo desde **Disponible para**. Si es gestor de información con acceso a grupos, puede hacer que los grupos estén disponibles para otros gestores de información, o conservarlos para su propio uso privado. Si es administrador del sistema, puede hacer que un grupo esté disponible para todos los usuarios.
6. Seleccione dinámico o estático desde **Tipo**.
7. Haga clic en **Guardar**.

Adición de un registro de entidad primaria a un grupo estático

Puede añadir un registro a un grupo estático, directamente desde la pantalla de resumen del registro. Esto es posible para Persona, Empresa, Incidencia, Oportunidad Cliente potencial o módulos personalizados creados con Sage CRM Builder.

El siguiente ejemplo explica cómo añadir un registro de empresa a un grupo.

1. Haga clic en **Buscar | Empresa** y localice la empresa que quiera añadir al grupo estático.
2. Abra la página **Resumen de empresa**.

3. Haga clic en **Más | Añadir al grupo**.
4. Seleccione el grupo en la lista desplegable **Añadir al grupo**. Para este ejemplo, puede elegir desde grupos estáticos basados en la entidad Empresa, disponible para todos los usuarios.
5. Haga clic en **Guardar**.

Adición de múltiples registros a un grupo

Si tiene derechos de acceso a grupos, podrá:

- Añadir varios registros del mismo tipo de entidad a cualquier grupo estático.
- Añadir registros buscando en una ventana de búsqueda de entidad estándar o mediante una búsqueda avanzada.
- Añadir todos los registros de un grupo a otro, siempre y cuando ambos grupos se basen en la misma entidad.

Cuando añada múltiples registros a un grupo, puede recibir un mensaje en pantalla si intenta añadir un registro que ya existe dentro del grupo de destino.



No puede añadir registros a un grupo si no tiene los derechos de seguridad correctos. Por el contrario, recibirá una notificación que explica que los registros no están a su disposición.

Adición de múltiples registros a un grupo mediante Buscar/Búsqueda guardada

1. Haga clic en **Grupos** en el menú Principal.
2. Haga clic en el vínculo del grupo al que desea añadir registros. Aparecerá la página **Detalles del grupo**.
3. Haga clic en **Más | Añadir al grupo**. Se mostrará el cuadro de diálogo Añadir al grupo.
4. **Añadir Registros mediante una Búsqueda guardada** está seleccionada de manera predeterminada. Haga clic en **Continuar**.
5. Para buscar los registros que desee añadir al grupo, utilice las opciones de filtro o ejecute una búsqueda guardada.
6. Haga clic en **Añadir al grupo**. Aparecerá una notificación indicándole el número de registros que ha añadido al grupo.
7. Haga clic en **Continuar** para volver a la página **Detalles del grupo**.

Adición de múltiples registros a un grupo mediante Búsqueda lógica

1. Haga clic en **Grupos** en el menú Principal.
2. Haga clic en el grupo al que desea añadir registros. Aparecerá la pantalla **Detalles del grupo**.
3. Haga clic en **Más | Añadir al grupo**. Se mostrará el cuadro de diálogo Añadir al grupo.
4. Seleccione **Añadir Registros mediante una Búsqueda guardada** y haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Búsqueda lógica.

5. Busque los registros que desee añadir al grupo mediante las opciones de búsqueda avanzada o ejecutando una búsqueda guardada.
6. Haga clic en **Añadir al grupo**. Se mostrará una notificación indicándole la cantidad de registros que se han añadido al grupo.
7. Haga clic en **Continuar** para volver a la página **Detalles del grupo**.

Adición de los registros de un grupo a otro grupo

1. Haga clic en **Grupos** en el menú Principal.
2. Abra el grupo al que desea añadir registros. Aparecerá la pantalla **Detalles del grupo**.
3. Haga clic en **Más | Añadir al grupo**. Se mostrará el cuadro de diálogo Añadir al grupo.
4. Seleccione **Añadir los Registros de otro Grupo** y haga clic en **Continuar**.
5. Seleccione el grupo desde el que desea añadir registros en la lista desplegable **Grupos**.
6. Haga clic en **Guardar**. Una notificación indica el número de registros añadidos al grupo.



No se añadirán los registros duplicados.

7. Haga clic en **Cerrar** para cerrar el cuadro de diálogo Grupos.

Actualización de un grupo

Los grupos dinámicos se actualizan automáticamente. Los nuevos registros que coinciden con los criterios de búsqueda de grupo se añaden automáticamente a estos grupos.

Los grupos estáticos no se actualizan automáticamente. Debe hacer clic en **Actualizar** para añadir nuevos registros coincidentes a estos grupos.

El siguiente ejemplo explica cómo actualizar un grupo estático de personas para realizar una tarea en el grupo. En primer lugar, deberá crear un grupo y enviarles un correo publicitario. A continuación, deberá actualizar su grupo con tres personas adicionales y enviarles el correo publicitario original.

1. Cree un nuevo grupo de personas basado en un criterio, como por ejemplo *Ciudad = Dublín*.
2. Abra el grupo y haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.



Si su Administrador del sistema ha desactivado la opción Combinar en Word, no se mostrará **Combinar en Word**.

3. Añada a tres personas nuevas al sistema con el criterio *Ciudad = Dublín*.
4. Abra el grupo y anote el número de personas que lo componen.
5. Haga clic en **Actualizar**. El número de personas aumentará en tres.
6. Haga clic en **Excluir destinatarios anteriores**.
7. Haga clic en **Iniciar combinación de correspondencia | Combinar en Word** o **Combinar en PDF**. El correo publicitario se enviará únicamente a los tres nuevos contactos.

Modificación de un grupo

Puede modificar ciertos campos en grupos dinámicos y estáticos.

1. Haga clic en la pestaña **Grupos**.
2. Abra el grupo que desee modificar. Aparecerá la página **Detalles del grupo**.
3. Haga clic en **Editar**. Aparecerá **Grupo, Paso 1 de 4**.
4. Haga clic en **Continuar** para desplazarse por los atributos modificables de grupo.
5. Cuando llegue a la página **Grupo, Paso 4 de 4**, haga clic en **Guardar**.



Los registros de grupos están bloqueados para su modificación cuando están seleccionados. Esto significa que sólo un usuario puede hacer cambios en un grupo en un momento determinado.

Realización de una actualización masiva en un grupo

Requisitos de usuarios: Derechos de administrador del sistema o gestor de información

La función de actualización masiva se habilita desde **<Mi perfil> | Administración | Sistema | Comportamiento del sistema**. Consulte **Configuración del sistema** en la *Guía de ayuda del administrador del sistema* para obtener más información.

La función de actualización masiva le permite actualizar de forma simultánea los mismos campos de registros seleccionados de un grupo. Por ejemplo, si cuatro personas de un grupo de contactos se han trasladado a una nueva región, utilice la función de actualización masiva para actualizar el campo **Región** para los cuatro registros de una sola vez.



El administrador del sistema debe asegurarse de tener una copia de seguridad completa de la base de datos antes de realizar una actualización masiva.

1. Vaya a **Grupos** en el menú Principal.
2. Abra el grupo que desee actualizar.
3. Seleccione las casillas de verificación **Excluir** para cualquier registro que no quiera actualizar.
4. Haga clic en **Actualización masiva**. Aparecerá la página **Campos**. Esta página muestra todos los campos comunes a los registros que ha seleccionado.
5. Seleccione los campos que desee actualizar. Para este ejemplo, seleccione el campo **Región**.
6. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la lista desplegable **Región**.
7. Seleccione una nueva región para los registros, por ejemplo, **Estados Unidos Este**.
8. Haga clic en **Guardar**. Una notificación le indica el número de registros afectados por la actualización.
9. Haga clic en **Aceptar**. Aparecerá la página **Resumen de los registros actualizados**.
10. Haga clic en **Continuar**. Los registros seleccionados estarán actualizados.

Actualizar de zonas de grupo

Requisitos de usuarios: Derechos del administrador de sistema

Para habilitar esta función, vaya a **<Mi perfil> | Administración | Sistema | Comportamiento del sistema**. Para obtener más información, consulte **Configuración del sistema** en la *Guía del administrador del sistema*.

La opción **Actualizar zonas** le permite actualizar de forma simultánea el campo de zona de los registros seleccionados en un grupo.

Por ejemplo, si tiene un grupo de contactos asignado a diversas zonas de Estados Unidos, puede actualizar todos los registros del grupo para que, en vez de eso, pertenezcan a la zona Estados Unidos Canadá.



El administrador del sistema debe asegurarse de tener una copia de seguridad completa de la base de datos antes de realizar una actualización masiva. Asegúrese de que todos los usuarios hayan cerrado sesión en el sistema antes de realizar una actualización de zona. Para obtener más información, consulte la *Guía del administrador del sistema*.

1. Haga clic en la pestaña **Más | Grupos**.
2. Abra el grupo que desee actualizar.
3. Excluya todos aquellos registros que no desee actualizar.
4. Haga clic en **Actualizar zona**.
5. Seleccione la nueva zona del grupo en la lista desplegable **Nombre de la zona**. En este ejemplo, seleccione Estados Unidos Canadá.
6. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página **Resumen de los registros potencialmente actualizables**.
7. Haga clic en **Ir**. Aparecerá la página **Resumen de los registros actualizados**.
8. Haga clic en **Continuar**. Los registros seleccionados estarán actualizados.

Cómo se almacena la información de los grupos

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

La información generada por los grupos estáticos se almacena en los datos de atributos clave. Este almacenamiento se realiza de dos modos:

- Al crear un grupo estático y guardarlo, el grupo y todos sus registros se guardan con datos de atributos clave, que identifican al grupo y a todos sus miembros. El grupo guardado puede visualizarse desde **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Atributos clave | Categorías** bajo la categoría **Entradas de grupos**. El campo de atributos clave almacenado para cada miembro de grupo está establecido como **Incluir** o **Excluir**.
- Cuando realiza una acción con los registros de un grupo estático o dinámico, la acción y todos los registros afectados por la acción se guardan con datos de atributos clave. Las acciones pueden visualizarse desde **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Atributos clave | Categorías** bajo la categoría **Acciones predeterminadas**. El campo de

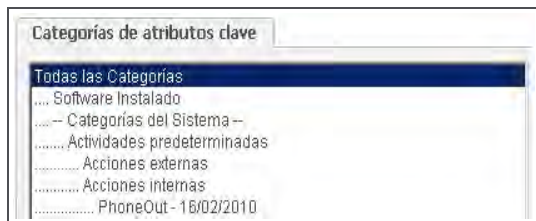
datos de atributos clave almacenado con cada miembro del grupo se define según la fecha en que se llevó a cabo la acción.

Datos de atributos clave generados por grupos

Requisitos de usuarios: Derechos de administrador del sistema o derechos de gestor de información con atributos clave

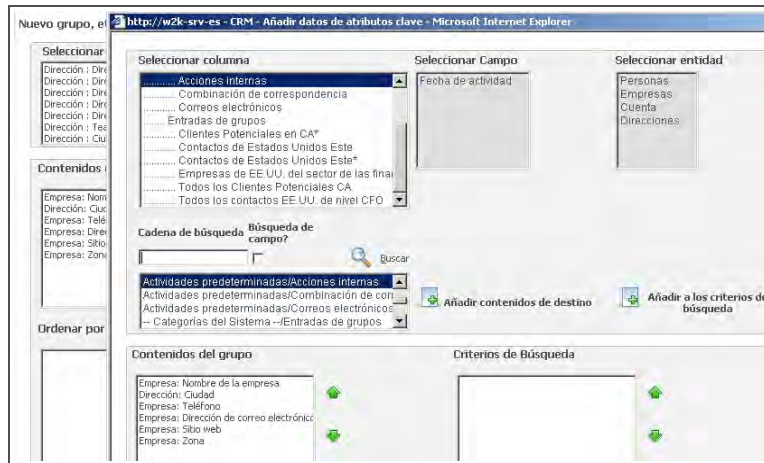
Este ejemplo muestra cómo trabajar con datos de atributos clave generados por grupos estáticos.

1. Cree un nuevo grupo estático de personas para las que Código de cargo = Director de informática.
2. Haga clic en **Continuar** y seleccione las columnas que desee mostrar en el grupo.
3. Haga clic en **Continuar** y defina los criterios de búsqueda en Director de informática. Aparecerá la página Nuevo grupo, Paso 3 de 4.
4. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Nuevo grupo, Paso 4 de 4.
5. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá una página con la barra Grupo guardado en la parte superior.
6. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Atributos clave | Categorías**. Aparecerá la lista Categorías de atributos clave, donde se mostrará el grupo guardado como categoría secundaria de la categoría Entradas de grupos.
7. Haga clic en la pestaña Grupos.
8. Haga clic en el grupo que ha creado.
9. Haga clic en **Nueva tarea** para programar una llamada telefónica a cada persona del grupo. Se mostrará la página Nueva Tarea.
10. Cumplimente los detalles de la comunicación y haga clic en **Acciones internas** en el panel Categoría principal al final de la página. La categoría principal predeterminada se configura en **<Mi perfil> | Administración | Atributos clave | Grupos de categorías | Grupos de categorías de actividad**.
11. Haga clic en **Guardar**. Se programa una comunicación para cada persona del grupo.
12. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Atributos clave | Categorías**. Aparecerá la lista Categorías de atributos clave donde se mostrará la acción relacionada con el grupo como una categoría secundaria de la categoría Acciones por defecto | Acciones internas.

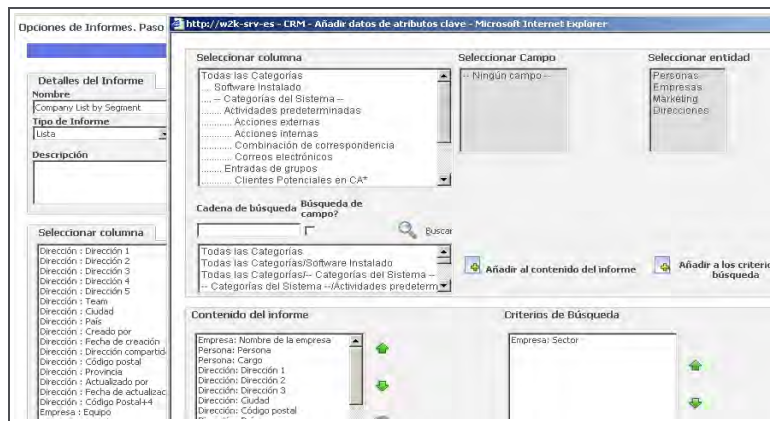


Categoría Actividades predeterminadas | Acciones internas

Dado que tanto el grupo guardado como el grupo con el que se ha realizado la acción se almacenan de esta forma, podrá generar informes sobre estas entradas y crear nuevos grupos basados en ellas para acciones de seguimiento o informes para analizar los grupos antiguos.



Creación de un nuevo grupo basado en una acción previa almacenada en datos de atributos clave



Creación de un informe basado en una entrada de grupo guardada

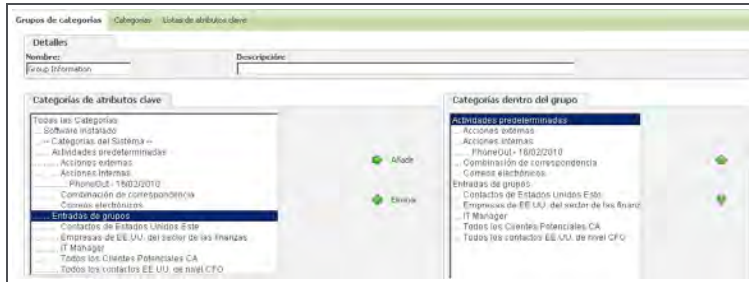
Adición de información de lista de grupos a una pestaña

Requisitos de usuarios: Derechos de administrador del sistema o derechos de gestor de información con atributos clave

Puede revisar y modificar datos de grupos estáticos en el nivel de registro en el que se encuentran almacenados. Por ejemplo, si quiere ver todas las acciones (combinaciones de correo, envíos masivos de correo electrónico, etc.) llevadas a cabo en relación con una persona concreta o ver a qué grupos pertenece, puede visualizar estos datos de atributos clave en una pestaña dentro del contexto de la persona. Para obtener más información, consulte Perfil de atributos clave en la *Guía del administrador del sistema*.

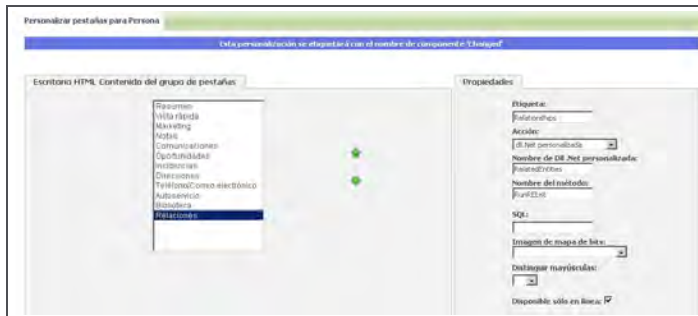
1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Atributos clave | Grupos de categorías** y asegúrese de que **Grupos de categorías generales** esté seleccionado en la lista.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre y una descripción para el grupo de categorías, por ejemplo, **Información de grupo**.
4. En la lista **Categorías de atributos de clave**, seleccione las categorías que desea que se muestren dentro de este grupo de categorías, por ejemplo, **Actividades predeterminadas** y

Entradas de grupos, y muévalas a la lista Categorías dentro del grupo. Se trata del nivel más alto de la lista Categorías de atributos clave. Puede empezar desde un nivel inferior con las categorías secundarias, para mostrar información más específica relacionada con un conjunto de acciones o grupos concretos.



Página Grupos de categorías

5. Haga clic en **Guardar** para mostrar el nuevo grupo de categorías.
6. Para mostrar la información en una pestaña dentro del contexto de una persona, haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Entidades primarias | Persona | Pestañas**.
7. Haga clic en el grupo de pestañas **Persona**. Aparecerá la página Personalizar pestañas.
8. Añada una nueva pestaña, con la Acción definida como Atributos clave y el Grupo de categorías de atributos clave definida como el grupo de categorías que acaba de crear.



Página Personalizar pestañas

9. Haga clic en **Añadir** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
10. Busque una persona que ya se encuentre en uno de los grupos creados y en los que ya haya llevado a cabo una acción.
11. Haga clic en el registro de persona.
12. Haga clic en la nueva pestaña que ha creado. Los datos de atributos clave que representan los miembros del grupo y las acciones realizadas con ella se mostrarán en la pestaña. Esta información se puede modificar de forma manual para hacer, por ejemplo, que una persona concreta pase de estar incluida en un grupo a estar excluida.



Información de grupo mostrada en una pestaña como datos de perfil de atributos clave

Exportación de información de los grupos

Puede exportar un grupo a un archivo CSV o a un archivo de texto. Si un grupo se exporta a un archivo CSV, se guarda en la pestaña **Documentos compartidos** del menú Principal.

Cuando exporte un grupo a un archivo, el tipo de registro de comunicación creado dependerá de la entidad en la que se base el grupo:

- Si un grupo se basa en la entidad de persona o empresa, la comunicación que se cree estará vinculada con cada contacto del grupo y en la pestaña Comunicaciones de todas las personas o empresas del grupo aparecerá un registro de la exportación del grupo.
- Cuando un grupo se basa en una entidad de oportunidad o incidencia, en el calendario del usuario que realizó la exportación se registrará una única comunicación con un vínculo a todas las oportunidades o incidencias relevantes.

Para exportar a un grupo:

1. Haga clic en **Grupos** en el menú Principal.
2. Haga clic en el grupo que desee exportar. Aparecerá la página **Detalles del grupo**.
3. Haga clic en **Exportar a archivo**. Aparecerá la página Exportar grupo.
4. Seleccione entre la opción **Hoja de cálculo (CSV)** o **Texto**.
5. Haga clic en **Guardar**. Cuando haya exportado la lista, puede visualizarla o guardarla en la ubicación que prefiera.



La casilla de verificación **Crear entrada en documentos compartidos** está seleccionada de manera predeterminada si el grupo que está exportando no es privado. Si el grupo es privado, la casilla de verificación no está seleccionada de manera predeterminada. Al seleccionarla, el documento compartido estará disponible para todos los usuarios.

Visualización de un grupo exportado

Cuando exporta un archivo CSV de un grupo, se añade a la biblioteca de documentos y se puede visualizar desde la pestaña Documentos compartidos.

1. Haga clic en **Documentos compartidos** en el menú principal. Se mostrará la lista de sus documentos compartidos.
2. Haga clic en el grupo exportado que desee visualizar.
3. Haga clic en **Ver adjunto**. El archivo CSV se abrirá en una nueva ventana del navegador.

Envío de correos electrónicos masivos

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Los envíos masivos de correo electrónico se pueden realizar en formato de texto o HTML y pueden contener archivos adjuntos o imágenes en línea.

Tenga en cuenta que si utiliza la versión de prueba gratuita de 30 días no podrá enviar correos electrónicos masivos. Sin embargo, se guardarán como comunicaciones en la base de datos alojada.

Configuración de Sage CRM para correos electrónicos masivos

Una vez configurado el editor de correo electrónico integrado, puede utilizar la función de envío masivo de correo electrónico. También comprobar que se han especificado las direcciones **De** y **Responder a**.

Para comprobar que las direcciones De y Responder a se han especificado:

1. Abra **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Alias de correo electrónico** y haga clic en **Nuevo**. Se muestra una lista de direcciones de correo electrónico desde las que se pueden enviar correos electrónicos. Si la entrada de la dirección de correo electrónico desde la que desea realizar envíos masivos de correo electrónico no se encuentra en la lista, deberá configurar una entrada para dicha dirección.
2. Haga clic en el buzón de correo que desea utilizar para enviar correos electrónicos masivos y haga clic en **Modificar**. En este ejemplo se utiliza el buzón de correo Marketing.
3. Asegúrese de que los campos **Dirección de correo electrónico** y **Nombre para mostrar** están cumplimentados y que se han activado y especificado las direcciones **De** y **Responder a**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Envío de correos electrónicos a grupos



Para enviar correos electrónicos masivos a un grupo, este debe estar vinculado a una persona, una empresa o un cliente potencial.

1. Haga clic en **Grupos** en el menú Principal y haga clic en el grupo al que quiera enviar un correo electrónico. Aparecerá la página Detalles del grupo.
2. Haga clic en **Nuevo | Nuevo correo electrónico**. Aparecerá la página Envío masivo de correo electrónico.
3. Para garantizar que el correo electrónico no se envía a miembros de otro grupo, seleccione el otro grupo desde **Prevenir duplicados contra otro grupo**.
4. Para basar el correo electrónico en una plantilla existente, haga clic en **Plantilla**. Las plantillas de Sage CRM suelen incluir códigos de campo y contenido estándar. Desde el botón de la barra de herramientas **Diseños** hay disponibles más diseños de formato.
5. Seleccione una dirección **De**. Su dirección de correo electrónico es el valor predeterminado. Otras opciones dependen de la configuración del administrador del sistema y sus permisos.
6. Introduzca un asunto y el contenido del correo electrónico.

- Puede escribir un mensaje en texto estándar y utilizar los [botones del editor de texto](#) para darle formato.
 - Para incluir campos de combinación en el correo electrónico, seleccione los campos desde **Seleccionar campo para su inserción en el correo electrónico**. Por ejemplo, puede incluir el nombre o el cargo del destinatario en el correo electrónico.
 - Para incluir contenido HTML en el correo electrónico, haga clic en **Origen**. Copie y pegue HTML en el campo del cuerpo. El código fuente de HTML suele contener referencias a archivos de imágenes, tales como JPG, GIF y BMP. Asegúrese de que las referencias a las imágenes sean correctas para que la persona que reciba el correo electrónico las pueda ver. El origen de los archivos de imágenes debe estar especificado en el código fuente de HTML como rutas de Internet, por ejemplo, ``. Si no tiene experiencia escribiendo código fuente HTML, pida a la persona que cree la fuente HTML que se asegure de que se haga referencia a las imágenes de esta forma antes de utilizar el HTML en sus correos electrónicos masivos.
 - Puede añadir un archivo .GIF, .JPEG o .JPG como imagen integrada. Una imagen integrada es una imagen individual que está incluida en el cuerpo del correo electrónico. Las imágenes integradas aparecen en el cuerpo del correo electrónico y su referencia se establece en el servidor de correo electrónico en el código fuente HTML. Para cargar una imagen integrada, haga clic en **Seleccionar archivo**, desplácese hasta el archivo de imagen, seleccione el archivo de imagen y haga clic en **Cargar imagen integrada**. Para mostrar la imagen en el cuerpo del correo electrónico, debe hacer referencia a la imagen en el HTML. Haga clic en **Origen** y actualice el HTML para hacer referencia a la imagen.
 - Puede adjuntar documentos globales y archivos locales. Para adjuntar un documento global, utilice los iconos de selección de búsqueda para localizar el archivo, selecciónelo y haga clic en **Cargar adjunto**. Consulte [Selección de búsqueda avanzada \(página 2-11\)](#) para obtener más información sobre cómo utilizar los botones de selección de búsqueda. Para adjuntar un archivo local, haga clic en **Seleccionar archivo**, localice el archivo y haga clic en **Cargar adjunto**.
7. Cuando haya añadido el contenido del correo electrónico, podrá especificar reglas adicionales para guardar la comunicación en la base de datos. La opción para especificar reglas adicionales no está disponible si está utilizando la opción de administración de correo electrónico para gestionar los correos electrónicos salientes. Desde el panel **Opciones de comunicación**, seleccione el equipo y la zona donde desea guardar la comunicación y especifique el estado y el tipo de comunicación con los que desee guardar el correo electrónico.
 8. Para vincular el correo electrónico masivo a una acción de fase, seleccione una actividad de **Actividad de la fase**.
 9. Si selecciona **Correos electrónicos** en **Selección de categoría principal**, se creará automáticamente una nueva categoría en Perfil de atributos clave como categoría secundaria de Correos electrónicos cuando envíe el correo electrónico. El nombre de la categoría se corresponde con el asunto del correo electrónico. El registro secundario contiene un vínculo a cada destinatario del correo electrónico. Puede utilizar estos datos de atributos clave como criterio de selección para una acción de seguimiento de este correo electrónico.
 10. Para ver el aspecto del correo electrónico para los destinatarios, haga clic en **Enviarse a uno mismo un correo electrónico de prueba**.

11. Para enviar el correo electrónico a todas las personas o empresas del grupo, haga clic en **Enviar correo electrónico** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
12. Para revisar el estado del trabajo, haga clic en **Marketing** en el menú Principal y haga clic en **Estado de correo electrónico masivo**.
13. Para detener temporalmente el servicio de correo electrónico, haga clic en **Detener** de la columna Acciones. Los detalles actuales del servicio de correo electrónico permanecerán en la lista de estado hasta que el trabajo se reanude y el correo electrónico haya llegado a todos los contactos del grupo. Si hace clic en **Detener**, los correos electrónicos permanecen sin ser enviados con un estado Pendiente aunque se establecieran con un estado Completado en el panel **Opciones de comunicación de envío de correo electrónico masivo**.
 - Para ver información detallada de la comunicación, haga clic en el vínculo de la columna de asunto.
 - Para ver una lista de las personas a las que se ha enviado el correo electrónico correctamente, haga clic en **Haga clic aquí para ver los destinatarios del correo masivo**.
14. Para reiniciar el servicio de correo electrónico, haga clic en **Reanudar**. Una vez enviados todos los correos, la barra de estado de la parte superior de la pestaña Estado de correo electrónico masivo mostrará el siguiente mensaje: "No existen correos electrónicos masivos pendientes". Los problemas que surjan al enviar el correo electrónico se incluirán en la lista de estado, con lo que podrá solucionarlos. Los correos electrónicos enviados al grupo se guardan como comunicaciones con la persona y/o empresa a la que han sido enviadas. También se guardan con el equipo y zona especificados en el panel Opciones de comunicación y de acuerdo con el estado que haya seleccionado.
15. Para revisar un correo electrónico enviado, busque una persona o empresa a la que haya enviado un correo electrónico masivo y abra la comunicación. Puede convertir el correo electrónico en una oportunidad, un cliente potencial o una incidencia. Si el correo electrónico se ha vinculado a una acción de fase, puede hacer clic en **Modificar** y registrar una respuesta al correo. Tenga en cuenta que para registrar una respuesta, debe abrir Correo electrónico entrante desde la lista Comunicaciones en el contexto de la Persona o Empresa.

Capítulo 18: Gestión de campañas

- ¿Qué es la gestión de campañas?
- Creación de una nueva campaña
- Campos Campaña, Fase y Acción de la fase
- Tipos de acción de fase de la campaña
- Duplicado de una campaña
- Realización de una combinación de correspondencia interna
- Planificación de una actividad de televentas internas
- Configuración de nuevos códigos de respuesta
- Creación de un nuevo grupo a partir de las respuestas a las llamadas de seguimiento
- Configuración de la gestión de llamadas salientes
- Informe de las oportunidades generadas a través de las campañas

¿Qué es la gestión de campañas?

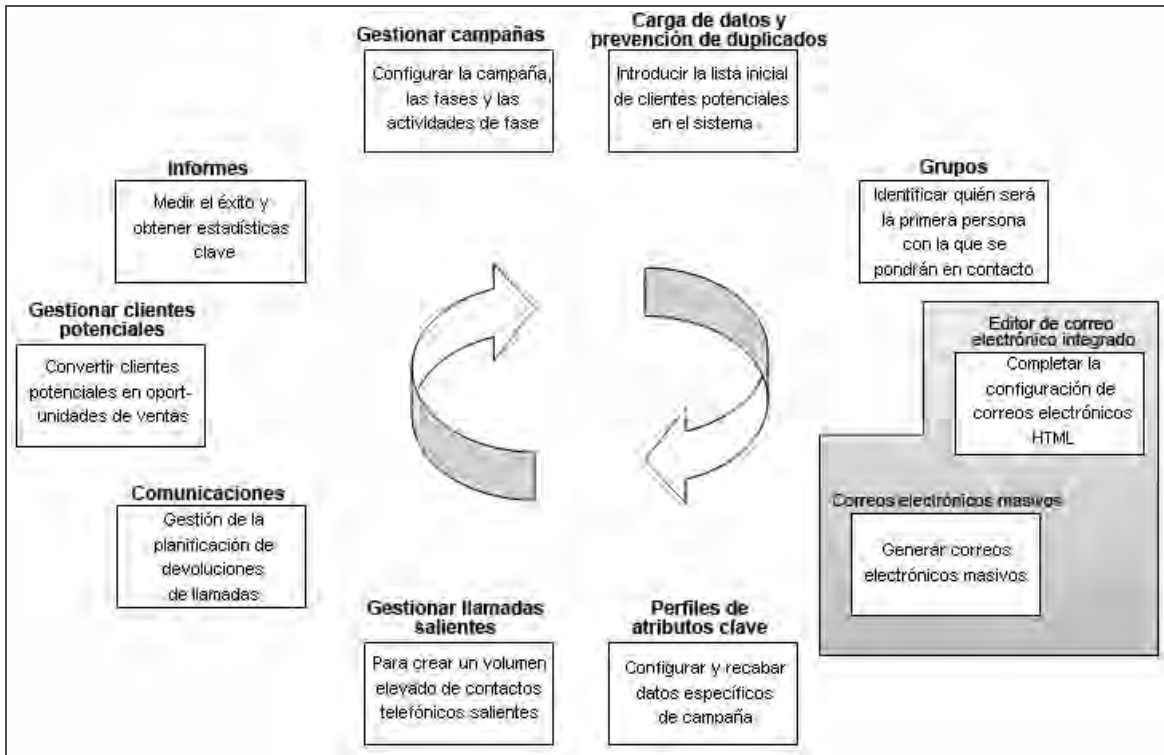
Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

La Gestión de campañas le permite registrar las actividades realizadas como parte de las campañas de marketing. Las campañas se componen de fases, que a su vez se componen de acciones.

- **Fases:** las fases son una forma de agrupar acciones dentro de una campaña, generalmente por orden cronológico.
- **Acciones:** las Acciones definen exactamente qué acción se realiza para la campaña. Por ejemplo, Acción de televentas saliente o Acción de mailing de folletos.

Escenario de campaña

La gestión de campañas cubre todas las áreas disponibles desde el botón de menú Marketing, . El usuario habitual que opera en este área es el Gestor de campaña, quién es responsable de la configuración y control de todas las campañas. En la práctica, las actividades de marketing se pueden llevar a cabo desde varias áreas de Sage CRM; por ejemplo, un envío masivo de correos electrónicos desde **Grupos** en el menú Principal, y vinculado a la configuración de campañas desde el área de marketing. Se pueden dirigir campañas más complejas desde el menú Marketing e incluyen áreas como Carga de datos y Atributos clave.



Configuración de una nueva campaña

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Marketing**.
2. Haga clic en la pestaña **Lista de campañas**.
3. Haga clic en **Nueva campaña**.
4. Introduzca los detalles de la campaña y haga clic en **Guardar**.



Debe estar en el modo **Ocultar acciones de la fase** para agregar una nueva fase desde la página Resumen de la campaña. Para alternar entre los modos ampliado y de resumen de la página Resumen de la campaña, haga clic en **Mostrar/Ocultar acciones de la fase**.

5. Haga clic en **Nueva fase** para configurar las fases de su campaña.
6. Introduzca la información detallada de la fase y haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en **Nueva actividad de fase**.
8. Introduzca la información detallada de la acción de fase y haga clic en **Guardar**. Ha configurado el marco de la campaña y puede comenzar con la primera fase.

Campos Campaña, Fase y Acción de la fase

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Estas tablas explican los archivos estándar de las páginas Campaña, Fase y Acción de la fase.

Campos de Campaña:

Campo de	Descripción
Nombre de la campaña	Nombre de la campaña.
Inicio	Fecha de inicio de la campaña.
Fin	Fecha de finalización de la campaña. Debe estar en o la fecha de inicio de la campaña o después.
Estado	Estado de la campaña. Por ejemplo, Activa, Cancelada, Terminada, Pendiente.
Grupo	Sólo campañas de marketing por goteo. El grupo (destinatarios) se establece únicamente a nivel de la Campaña (no por Actividad de la fase). Esto se debe a que las actividades de fase siguientes o "etapas" se basan en criterios filtrados del grupo original. Nota: El grupo debe incluir un campo de dirección de correo electrónico y al menos un destinatario. Para obtener más información sobre la creación de grupos, consulte Grupos (página 17-1) .
Presupuesto de la campaña	Presupuesto total para la campaña.
Coste real	Coste real de la campaña. Campo calculado (sólo lectura), tomando como base los valores del Coste real introducidos para cada acción.

Esta tabla explica los campos estándar de la página Fase.

Campo	Descripción
Nombre de la fase	Nombre de la fase.
Inicio	Fecha de inicio de la fase. Debe estar en o la fecha de inicio de la campaña o después.
Fin	Fecha de finalización de la fase. Debe estar en o la fecha de inicio de la fase o después.
Estado	Estado de la fase.
Presupuesto de la fase	Presupuesto total para esta fase.
Coste real	Coste real de la fase. Campo calculado (sólo lectura), tomando como base los valores del Coste real introducidos para cada acción.

Esta tabla explica los campos estándar de la página Acción de la fase.

Campo	Descripción
Nombre de actividad de fase	Nombre de la acción.
Estado	Estado de la acción. Por ejemplo, Pendiente, Activa, Cancelada, Terminada.
Tipo	Tipo de acción. Por ejemplo, Televentas internas. Esto determina qué acciones de flujo de procesos se muestran al gestor de campaña: si se selecciona Televentas internas, la acción de flujo de procesos Planificar televentas está disponible. La lista completa de tipos de acciones se describe en Tipos de acción de fase de la campaña (página 18-4) .
Detalles	Una breve descripción de la acción.
Inicio	Fecha de inicio de la acción. Debe estar en o la fecha de inicio de la fase o después.
Fin	Fecha de finalización de la acción. Debe estar en o la fecha de inicio de la actividad o después.
Grupo	El grupo que se utilizará para esta actividad de fase. se puede dejar en blanco si aún no ha creado el grupo, pero debe cumplimentarse antes de hacer clic en la acción de flujo de procesos. Consulte Creación de un grupo desde la pestaña Grupos (página 17-3) para obtener más información.
Presupuesto de la acción	Presupuesto total para esta acción.
Coste real	Coste real de la acción.

Tipos de acción de fase de la campaña

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

El flujo de procesos Gestión de campañas debe estar activado para que pueda ver los botones de flujo de procesos bajo Acciones.

Acción	Descripción
Llamada saliente	Muestra Crear lista de llamadas bajo Acciones . Esto da acceso a los usuarios o equipos seleccionados a una lista de contactos para llamar, usando la función de gestión de llamadas salientes.
Combinación de correspondencia externa	Muestra Crear archivo para uso externo bajo Acciones . Esto inicia la exportación del grupo seleccionado para esta acción a un archivo *.CSV o de texto. Éstos pueden enviarse a una empresa externa de correo publicitario para su procesamiento.
Televentas externas	Muestra Crear archivo para uso externo bajo Acciones . Esto inicia la exportación del grupo seleccionado para esta acción a un archivo *.CSV o de texto. Éstos pueden enviarse, por ejemplo, a una empresa de telemarketing externa para su procesamiento.
Combinación de correspondencia interna	Muestra Combinar múltiples correos bajo Acciones . Esto inicia el proceso de combinación de correos.
Televentas internas	Muestra Planificar televentas bajo Acciones . Muestra la página de planificación Nueva tarea , que permite planificar llamadas a los usuarios elegidos.
Otros	No tiene el botón de flujo de procesos Acción asociado. Se puede utilizar, por ejemplo, para una fase de impresión de publicidad de la campaña.

Duplicado de una campaña

Puede duplicar todas las campañas.

1. Haga clic en **Marketing | Campañas** y haga clic en una campaña.
2. Haga clic en **Clonar campaña**.
3. Proporcione a la campaña un nuevo **nombre** y seleccione la nueva **fecha de inicio**.
4. Haga clic en **Guardar**. Las fechas de inicio de las fases y actividades de fase se ajustan automáticamente con la misma diferencia que la campaña original, basándose en la fecha de inicio de la nueva campaña.

Realización de una combinación de correspondencia interna

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Estos pasos combinan los miembros del grupo con una plantilla de documento. Los pasos presuponen que ya ha establecido una acción de fase de combinación de correspondencia interna y una plantilla de documento. Asimismo, presuponen que el flujo de procesos Campaña está activado para su campaña.

1. Haga clic en **Marketing** en el menú Principal y haga clic en la pestaña **Lista de campañas**.
2. Abra una campaña y . Haga clic en **Acciones | Combinar múltiples correos**.
3. Seleccione el **grupo** con el que desea combinar y haga clic en **Guardar**. Aparecerá una lista de plantillas compartidas.
4. Seleccione la plantilla que desee utilizar y realice los cambios necesarios en la plantilla. Para insertar campos de combinación de Sage CRM, selecciónelos desde **Insertar campo de Sage CRM**.
5. Haga clic en **Combinar y continuar** para realizar la combinación.
6. Cuando haya finalizado la combinación, haga clic en el icono en forma de clip para ver el documento combinado o haga clic en **Continuar**. Si no desea guardar el documento combinado como una comunicación, cancele la selección de **Crear comunicación**.
7. Cumplimente los campos relevantes en los paneles **Detalles** y **Planificación** de la página Guardar documento combinado como una página de comunicación y haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen de la acción con **Estado** configurado como **Acciones completadas**.

Planificación de una actividad de televentas internas

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Para planificar llamadas de seguimiento para el equipo de marketing:

1. Haga clic en **Acción de la fase**.
2. Haga clic en **Acciones | Planificar televentas**.
3. Seleccione el grupo y haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Nueva tarea con opciones especiales de planificación para distribuir las llamadas entre su equipo de marketing.
4. Seleccione los miembros del equipo que realizarán las llamadas de la lista de usuarios.
5. Establezca la fecha y hora de inicio en los campos de calendario y hora.
6. Utilice las **Opciones de planificación** para establecer el número máximo de llamadas por día.
 - Si se selecciona **Criterio de recuento de llamadas de recuento entre todos los usuarios**, el número de llamadas por día será el número máximo de llamadas distribuidas de forma uniforme por usuario y día.
 - Si se selecciona **Criterio de recuento de llamadas por cola**, el número de llamadas por día será el número máximo de llamadas asignadas por día al equipo seleccionado. Este criterio sólo se puede utilizar si se ha seleccionado un equipo.

- Si se selecciona Distribuir entre los usuarios del equipo, las llamadas se distribuirán entre todos los usuarios cuyo Equipo primario sea igual al Equipo seleccionado.
7. Seleccione la opción **Acciones internas** en el campo Categoría principal. Este campo almacena la lista estática de destinatarios para este seguimiento telefónico en particular en Datos de atributo clave.
 8. Haga clic en **Guardar**.
 9. Para ver la lista completa de llamadas que se acaban de planificar, haga clic en la pestaña **Comunicaciones** dentro de este resumen de acción de fase.

El equipo de marketing ya puede ir completando las llamadas de seguimiento desde sus respectivos calendarios y seleccionando el código de respuesta correspondiente a medida que concluyen cada llamada.

Configuración de nuevos códigos de respuesta

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

La instalación estándar incluye una serie de códigos de respuesta estándar. Los códigos de respuesta estándar son Buena, Respuesta negativa, Indiferente o Ninguno. Éstos se pueden registrar con cualquier comunicación que esté vinculada a una campaña.

Por ejemplo, si planifica llamadas de seguimiento para un envío masivo de correo publicitario vinculado a una campaña, puede añadir un código de respuesta al final de la llamada telefónica. Una vez realizadas todas las llamadas, puede crear un grupo basado en las personas que contestaron de cierta manera.

The screenshot displays the Sage CRM configuration page for a new response code. It is organized into four main sections:

- Detalles:** Contains fields for 'Acción:' (set to 'Correo Entrante'), 'Asunto:' (set to 'Request for information'), 'Ubicación:', and a large 'Detalles:' text area. Below these are 'Estado:' (set to 'Pendiente'), 'Privada:' (checkbox), 'Prioridad:' (set to 'Normal'), 'Zona:' (set to 'Predeterminado'), 'Porcentaje Completado:', and 'Tiempo Empleado:'.
- Programar cita:** Includes 'Fecha / Hora:' (11/09/2014, 13:00), 'Hora de finalización:' (11/09/2014, 13:30), 'Evento de todo el día:' (checkbox), 'Recordatorio:' (set to 'No recordar'), 'Enviar Recordatorio:' (checkbox), 'Equipo:' (set to 'Predeterminado'), and a 'Periodicidad' section.
- Seguimiento:** Features two checkboxes: 'Crear seguimiento Tarea' and 'Crear seguimiento Cita'.
- Campañas:** Shows 'Campaña/Actividad de fase:' (TimeNExpense Marketing Campaign/Mailer to target companies) and 'Tipo de respuesta:' (set to 'Buena').

Comunicación con códigos de respuesta de la campaña

Puede definir nuevos códigos de respuesta para cada campaña o incluso para cada acción dentro de una campaña. Los códigos de respuesta definidos en el nivel de acción de fase se aplican a todas las comunicaciones vinculadas a dicha acción de fase. Si no se ha definido ningún código de respuesta en el nivel de acción, los códigos definidos en el nivel de campaña se aplicarán a las comunicaciones asociadas. Si no define ningún código de respuesta nuevo, estarán disponibles los códigos de respuesta estándar de Sage CRM.

Esta sección le muestra cómo crear nuevos códigos de respuesta personalizados para una acción en particular. Si el conjunto de datos que se va a recabar durante una acción de fase de campaña es más complejo, debería utilizar Perfiles de atributos clave y Gestión de llamadas salientes. Los códigos de respuesta son adecuados cuando se espera un solo resultado de una acción de campaña. Por ejemplo, para la actividad de la fase Llamada de seguimiento, se requieren los siguientes códigos de respuesta:

- A - Compra en los siguientes 3 a 6 meses
- B - Compra en los siguientes 6 a 12 meses
- C - Decisión de compra >12 meses
- D - Sin interés

Para configurar un nuevo código de respuesta:

1. Haga clic en **Marketing**.
2. Haga clic en la campaña en la que quiera configurar los códigos de respuesta. Asegúrese de que la vista de la página de campaña es "ampliada" (haga clic en **Mostrar actividades de la fase** si se encuentra visible) y puede ver las acciones de fase de la campaña.
3. Haga clic en la acción de fase en la que quiera configurar los códigos de respuesta. Aparecerá la página Resumen de la acción.
4. Haga clic en **Configuración de respuesta**.
5. Añada un nombre de código (tal como lo verá el usuario) en el campo **Añadir traducción**, por ejemplo, 3 a 6 meses.
6. Añada un código breve para el código de respuesta, por ejemplo, **A36**.
7. Haga clic en **Añadir**.
8. Continúe añadiendo el resto de los códigos y traducciones.
9. Cuando haya añadido todos los códigos que necesita, haga clic en **Guardar**.

Puede comprobar que los códigos se hayan configurado correctamente al vincular una comunicación existente a esta acción. La lista de respuestas creada debería aparecer en la lista del campo **Tipo de respuesta**.

Nota: Si elimina o cambia un código de respuesta en mitad de una campaña, las comunicaciones ya vinculadas al código de respuesta anterior permanecerán vinculadas a éste. Sin embargo, la próxima vez que un usuario vincule un código a una comunicación, sólo podrá seleccionar elementos de la nueva lista de códigos.

Creación de un nuevo grupo a partir de las respuestas a llamadas de seguimiento

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Marketing**.
2. Vaya hasta la actividad de fase.
3. Haga clic en **Crear nuevo grupo**.
4. Haga clic en **Tipo de respuesta y acción** en el que se basará el nuevo grupo e introduzca una descripción del grupo. Por ejemplo, la acción puede ser Llamada de seguimiento de folleto y el Tipo de respuesta puede ser 3 a 6 meses.

5. Haga clic en **Vista previa de lista** para revisar el nuevo grupo.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede encontrar más información acerca de los grupos basados en las respuestas a las llamadas de seguimiento en:

[Exportación de un grupo \(página 18-9\)](#)

Exportación de un grupo

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Este paso presupone que ya ha establecido una acción de fase de combinación de correspondencia externa y una plantilla de documento. Este paso también presupone que el flujo de procesos Campaña está activado para su campaña.

1. Seleccione una acción de fase con un tipo de combinación de correspondencia externa.
2. Haga clic en **Acciones | Crear archivo para uso externo**.
3. Confirme el grupo que se exportará desde **Grupo**.
4. Haga clic en **Guardar**. Si el archivo de resultados ya existe, éste se sobrescribirá sin advertencia previa.
5. Seleccione **Hoja de cálculo (CSV)**. La lista de contactos aparecerá en una nueva ventana con formato de hoja de cálculo.
6. Complete los detalles de comunicación y exportación y haga clic en **Guardar**. Esto permite llevar un registro del envío para esta acción y para cada persona del grupo. Puede ver el vínculo al grupo exportado desde **Documentos compartidos** en el menú Principal.
7. Una vez completadas las acciones de fase, haga clic en **Acciones | Completado** para cambiar el estado de las acciones de fase. También puede actualizar el coste real de las acciones de fase y el estado de la fase.

Configuración de la gestión de llamadas salientes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Para configurar la Gestión de llamadas salientes para una campaña es necesario:

- Creación de una acción de fase de llamadas salientes.
- Creación de una lista de llamadas salientes.

Puede encontrar más información acerca de la Gestión de llamadas salientes en:

- [Creación de una acción de fase de llamadas salientes](#)
- [Campos de llamadas salientes](#)
- [Crear la lista de llamadas salientes](#)
- [Actualización de la lista de llamadas salientes](#)
- [Reasignar llamadas](#)
- [Configuración de datos de perfiles de atributos clave en la ventana Gestión de llamadas](#)

Creación de una acción de llamadas salientes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Al ejecutar la lista de llamadas salientes, aparece el mensaje de introducción que leerá el agente de atención al cliente. Se pueden utilizar campos de combinación en este texto de introducción (por ejemplo, #nombre_pers#) para mostrar información específica de la persona a la que se está llamando.

Las listas de llamadas están asociadas a las acciones de campaña y se configuran desde la página Acción de la fase seleccionando el Tipo de acción de llamadas salientes. Cuando se selecciona este tipo de acción, aparecen dos nuevos paneles para introducir los detalles de la llamada saliente y, al guardar la página, aparecen los botones de flujo de procesos asociados para planificar las llamadas. Las indicaciones siguientes presuponen que ya ha configurado campañas y fases de campaña.

1. Haga clic en **Marketing** y, a continuación, en la pestaña **Lista de campañas**.
2. Haga clic en una campaña.
3. Haga clic en una fase.
4. Haga clic en **Nueva actividad de fase**.
5. Escriba el **Nombre de la acción** y haga clic en **Llamada saliente** en el campo **Tipo**. La página Acción de la fase se amplía para mostrar paneles adicionales.
6. Introduzca la información detallada en la página Acción de la fase y haga clic en **Guardar**.

Campos de llamadas salientes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Los campos del panel Actividad de la fase se describen en [Campos Campaña, Fase y Acción de la fase \(página 18-2\)](#). La tabla siguiente explica los campos de los paneles restantes de Actividad de la fase de Llamada saliente.

Campo	Descripción
Equipo	Da acceso a la lista de llamadas salientes a todos los usuarios cuyo equipo principal sea el mismo que el equipo seleccionado en este campo. No es un campo obligatorio y, si lo desea, <i>sólo</i> los usuarios individuales podrán tener acceso a la lista de llamadas salientes dejando este campo en blanco y añadiendo usuarios en el campo Usuarios que se describe a continuación.
Presentación	Pauta general de saludo o presentación. Puede incluir campos de combinación, como #nombre_pers#.
Página de presentación del contacto	Saludo o presentación una vez que se ha podido acceder a la persona de contacto adecuada. Puede incluir campos de combinación, tales como #nombre_usuario#.

Campo	Descripción
Objetivo de llamadas diarias	Nivel de llamadas diarias que se establece como objetivo para la lista de llamadas salientes. Éste también se muestra en la página Gestión de llamadas.
Grupo de categorías	Vínculo al grupo de categorías de atributos clave. Los datos de atributos clave configurados por el administrador del sistema se pueden poner a disposición del usuario final desde la página Gestión de llamadas.
Usuarios	Usuarios que tienen permiso de acceso a la lista de llamadas salientes desde Mi CRM. Es posible dar acceso a la lista de llamadas a cualquier usuario, aunque su equipo primario sea distinto del definido en el campo Equipo.
Prioridad	Prioridad de la comunicación que se crea automáticamente cuando un usuario accede al contacto.
Asunto	Asunto de la comunicación. Puede incluir campos de combinación, como #pers_firstname#.
Detalles de la comunicación	Detalles predeterminados de la comunicación.
Equipo de comunicación de elementos de fase	Equipo predeterminado de la comunicación.
Zona	Zona de seguridad predeterminada de la comunicación.

Creación de la lista de llamadas salientes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en el botón de flujo de procesos **Crear lista de llamadas**. Aparecerá la página Pasar a la actividad siguiente.
2. Seleccione el **Grupo** para el que se creará la lista de llamadas salientes.
3. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen de llamadas salientes. Para cada persona del grupo, se crea un registro en la tabla Lista de llamadas. El sistema utiliza esta lista de clientes cuando el agente solicita la siguiente llamada. Se guardarán todos los detalles relacionados con la llamada de ese cliente en la tabla Lista de llamadas (por ejemplo, comentarios o intentos de llamada). Para asegurarse de que se ha creado la lista de llamadas, inicie una sesión como uno de los usuarios que tiene acceso a la lista de llamadas salientes y compruebe la pestaña **Listas de llamadas salientes**.

Actualización de la lista de llamadas salientes

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Si se añaden nuevos contactos que cumplan los criterios de selección a la base de datos después de crear la lista de llamadas inicial, puede actualizar la lista para añadir estos nuevos contactos a la lista.

1. En la página Resumen de llamadas salientes, haga clic en **Actualizar lista de llamadas**.
2. Haga clic en el **Grupo** con el que debe actualizarse la lista de llamadas.
3. Haga clic en **Guardar**.

Reasignación de llamadas

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Generalmente, las llamadas de la lista de llamadas no se asignan a agentes (usuarios) individuales.

Las llamadas se preasignan a un usuario si se han establecido correctamente con una persona de la lista y hay otras personas que trabajen en la misma empresa a las que todavía haya que llamar. En este caso, estas llamadas se preasignan al usuario que realizó el primer contacto.

Un gestor de campaña puede reasignar estas llamadas preasignadas a otro agente desde la página **Marketing | Resumen de llamadas salientes**.

1. Haga clic en **Reasignar llamadas**.
2. Seleccione a los usuarios de origen y destino cuyas llamadas desee reasignar y haga clic en **Guardar**.
 - La lista **Reasignar llamadas realizadas por el usuario** muestra a todos los usuarios que tienen llamadas preasignadas.
 - La lista **Reasignar llamadas recibidas por el usuario** muestra a todos los usuarios cuyo equipo principal es el mismo que el del usuario del que reasignar llamadas.

Configuración de datos de perfiles de atributos clave en la ventana Gestión de llamadas

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

Para recabar información durante la llamada saliente, el responsable de marketing o el administrador del sistema pueden configurar los datos de perfiles de atributos clave y vincularlos a la ventana de gestión de llamadas. Esto se puede utilizar para generar informes y para futuras selecciones de grupos.

Ejemplo: Acción de llamadas salientes para comprobar la asistencia a un seminario

Este ejemplo presupone que es necesario recabar los datos siguientes y ya se ha configurado en la lista de categorías Atributos clave.



Página Categorías

Pregunta	Respuesta
Invitación recibida	Sí No
Asistencia al seminario	Sí No
Motivo para no asistir	Hora Presupuesto Irrelevante Otros
Interesado como	Socio Prospecto Periodista
Comentarios	Texto

Para configurar el grupo de categoría de gestión de llamadas para los datos de asistencia a un seminario:

1. Desde **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Atributos clave**, haga clic en la pestaña **Grupos de categorías**.
2. Seleccione **Grupos de categorías de gestión de llamadas** en la lista.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Cumplimente la información detallada necesaria. Los campos se describen en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Nombre	Nombre del grupo de categorías; por ejemplo, Respuesta al seminario.
Descripción	Descripción más extensa del grupo de categorías.
Categorías de atributos clave	Resalta las categorías que deben aparecer en la ventana de gestión de llamadas; haga clic en Añadir para trasladarlas a la lista Categorías dentro del grupo.
Buscar string	Le permite buscar la lista Categorías de atributos clave.
Búsqueda de campo?	Amplía la búsqueda a campos que estén dentro de las categorías.
Categorías dentro del grupo	Muestra las categorías seleccionadas en la lista Categorías de atributos clave. Para cambiar el orden, utilice los botones de flecha.
Entidad relacionada	Almacena los datos de gestión de llamadas con respecto a una entidad: por ejemplo, Persona, Empresa o Comunicación. Seleccione una entidad de esta lista.
Pregunta	Encabeza los datos de atributos clave en la ventana Gestión de llamadas con el texto de la pregunta. Si se deja en blanco, el nombre de la categoría se mostrará con los datos de atributos clave.
Vista previa	Muestra las categorías seleccionadas y todas sus "categorías secundarias".

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para vincular el grupo de categorías a una acción de fase de llamadas salientes, haga clic en **Marketing** y desplácese a la acción de fase de la campaña para la que desee recopilar datos.
7. Haga clic en una acción de fase.
8. Haga clic en **Modificar**.
9. Haga clic en el grupo de categorías del campo Grupo de categorías.
10. Haga clic en **Guardar**.

Para ver y recopilar datos de perfiles de atributos clave, vaya a **Listas de llamadas salientes** en el menú Principal y haga clic en la acción de fase de llamadas salientes a la que ha vinculado el grupo de categorías. Al coger una llamada y hacer clic en **Contactado por**, aparecerán los datos de atributos clave.

Los datos recabados se almacenan con la entidad seleccionada durante la configuración del grupo de categorías de gestión de llamadas. Por ejemplo, si ha seleccionado Comunicaciones, se almacenará con la comunicación creada al completar la llamada. Puede utilizar estos datos para la elaboración de informes, la generación de grupos, etc.

Si desea que los datos recabados durante la llamada pueda verlos el usuario final desde, por ejemplo, una pestaña adicional dentro del grupo de pestañas Comunicación, deberá configurar un **grupo de categorías General** para los datos de atributos clave. A continuación, del modo habitual, utilice la acción Atributos clave para configurar una pestaña nueva y vincule la pestaña a este grupo de categorías.

También puede configurar esta pestaña para que sólo aparezca para la acción de fase de llamadas salientes relevante añadiendo una declaración SQL en la pestaña. Para obtener más información sobre la adición de datos de perfiles de atributos clave a las pestañas, consulte "Perfiles de atributos clave" en la Ayuda del administrador del sistema. Para obtener más información sobre la personalización de pestañas, consulte "Personalización de pestañas" en la Ayuda del administrador del sistema.

Informe de las oportunidades generadas a través de las campañas

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

- En el contexto de una campaña, la pestaña **Informe** muestra el estado actualizado de los resultados de la campaña.
- Las oportunidades generadas como resultado de esta campaña deberían vincularse a la acción de fase relevante a través del campo **Actividad de la fase** en el registro de la oportunidad.
- Para medir otros tipos de información sobre la campaña, haga clic en **Informe** para crear o utilizar informes existentes.

Capítulo 19: Campañas de MailChimp

- [¿Qué es una campaña de MailChimp?](#)
- [Cumplimiento de las normativas anti-spam](#)
- [Iniciar sesión en MailChimp](#)
- [Añadir contactos a una lista de MailChimp](#)
- [Crear una campaña de MailChimp](#)
- [Eliminar una campaña de MailChimp](#)
- [Ver los resultados de campañas de MailChimp](#)
- [Mensajes de error de MailChimp](#)

¿Qué es una campaña de MailChimp?

Requisitos de usuarios: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos para usar campañas de MailChimp

Las campañas de MailChimp le permiten enviar correos electrónicos automatizados a grupos de contactos directamente desde Sage CRM. Puede crear campañas utilizando plantillas predefinidas o crear una nueva plantilla a partir de cero. Una vez haya iniciado una campaña de MailChimp, puede ver cómo han interactuado los destinatarios con los correos electrónicos de la campaña para realizar un seguimiento con las acciones apropiadas.

Cumplimiento de las normativas anti-spam

El trabajo con campañas de MailChimp, incluso en una cuenta de prueba, requiere un cumplimiento estricto de las leyes anti-spam. Debe asegurarse de cumplir con la ley anti-spam de Estados Unidos y Canadá (US CAN-SPAM Act) así como con sus propias normativas anti-spam. El espíritu de la mayoría de las normativas es el siguiente:

- Los destinatarios del correo electrónico deben suscribirse para recibir correos electrónicos de su empresa.
- Debe identificarse claramente.
- Debe hacer que el proceso de anulación de la suscripción a sus campañas sea sencillo para los destinatarios.

Puede encontrar directrices y vínculos útiles de MailChimp aquí:

http://mailchimp.com/legal/acceptable_use/.



Cada hora mientras Sage CRM esté abierto, MailChimp actualiza Sage CRM para eliminar destinatarios no suscritos. La casilla de verificación **Dejar de recibir comunicaciones de marketing electrónico** en un registro de Empresa, Cliente potencial o Persona indica si el registro ha anulado la suscripción a una campaña de MailChimp.

Iniciar sesión en MailChimp

Requisitos de usuarios: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos para usar campañas de MailChimp

Antes de empezar a trabajar con MailChimp desde Sage CRM, debe iniciar sesión en su cuenta de MailChimp. Si no dispone de una cuenta, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Abra la página de inicio de sesión de MailChimp en <https://login.mailchimp.com>.
2. Introduzca su nombre de usuario y contraseña.
3. Seleccione **Stay logged in** (Permanecer conectado).
4. Haga clic en **Log In** (Iniciar sesión).

Añadir contactos a una lista de MailChimp

Requisitos de usuarios: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos para usar campañas de MailChimp

Antes de configurar una campaña de MailChimp, debe crear primero un grupo de contactos a los que desee enviar correos electrónicos de la campaña y cargar el grupo en la lista de MailChimp existente. Es fácil añadir grupos de contactos directamente desde Sage CRM a MailChimp.

1. Haga clic en **Grupos** en el menú principal y abra un grupo de empresas, personas o clientes potenciales. Realice [cualquier actualización a este grupo](#) que pueda necesitar. También puede [crear un nuevo grupo](#).
 - El grupo deberá incluir una columna de correo electrónico. Si falta esta columna, no aparecerá el botón **Enviar a MailChimp**.
 - Cada contacto del grupo debe tener una dirección de correo electrónico válida. Si el contacto no tiene una dirección de correo electrónico, no se añadirá a la lista de MailChimp.
 - El nombre del grupo no debe superar los 80 caracteres. Si es superior a 80 caracteres, no se agregarán los detalles del grupo a la lista de MailChimp existente.
2. Haga clic en **Enviar a MailChimp**.

Crear una campaña de MailChimp

Requisitos de usuarios: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos para usar campañas de MailChimp

Antes de configurar una campaña de MailChimp, asegúrese de que ha establecido el grupo de destinatarios de correo electrónico que desea utilizar en la campaña y de que ha [añadido el grupo a la lista existente de MailChimp](#). También debe disponer de conexión a Internet y haber [iniciado sesión en su cuenta de MailChimp](#).

1. Haga clic en **Campañas de MailChimp** en el menú principal y haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca los detalles de la campaña.
 - Introduzca el nombre de la campaña en **Nombre de campaña**. No utilice caracteres especiales como una barra invertida o comillas al principio del nombre de la campaña, ya que se producirá un error.

- Especifique la dirección de correo electrónico desde la que se enviarán los correos electrónicos de la campaña en **Desde dirección de correo electrónico**.
- Introduzca el nombre del remitente que aparecerá en los correos electrónicos de la campaña en **Desde nombre**.
- Seleccione el grupo al que se enviarán los correos electrónicos de la campaña en **Segmento**.

3. Haga clic en **Crear campaña**.

MailChimp se abrirá en una nueva ventana del navegador. En caso contrario, asegúrese de que las ventanas emergentes no están bloqueadas en su navegador. Realice los siguientes pasos en MailChimp.

1. Compruebe que los detalles de su campaña son correctos. Haga clic en **Next** (Siguiente).
2. Seleccione una plantilla y añada la imagen y el contenido que desee incluir. Haga clic en **Save & Close** (Guardar y cerrar).
3. Haga clic en **Next** (Siguiente) y confirme que todos los elementos de su plantilla son correctos.
 - Si hay algún problema, haga clic en **Resolve** (Resolver) para solucionarlo.
 - Si desea realizar un cambio en cualquier elemento, haga clic en **Edit** (Editar).
4. Guarde, programe o envíe su campaña.
 - Para enviar el correo electrónico directamente, haga clic en **Send** (Enviar) y **Send Now** (Enviar ahora).
 - Para guardar el correo electrónico y programar una hora para enviarlo, haga clic en **Schedule** (Programar). Especifique las opciones de entrega y haga clic en **Schedule Campaign** (Programar campaña).
 - Para guardar el correo electrónico y volver a Sage CRM, haga clic en **Save and Exit** (Guardar y cerrar) en la parte superior de la pantalla. Cuando esté listo para realizar el envío, abra la campaña en Sage CRM y haga clic en **Enviar campaña de MailChimp**.



Hay tres tipos de planes de precios de MailChimp. Un plan gratuito, en el que puede enviar 12.000 mensajes de correo electrónico a 2.000 suscriptores al mes. Si supera este número de correos electrónicos o suscriptores, aparecerá un mensaje de error cuando intente enviar una campaña. Si tiene demasiados suscriptores, puede **eliminar contactos desde la lista de MailChimp**. También puede ponerse en contacto con su administrador del sistema para adquirir un **plan de pago**.

Eliminar una campaña de MailChimp

Requisitos de usuarios: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos para usar campañas de MailChimp

Puede eliminar una campaña de MailChimp desde Sage CRM. Cuando elimina una campaña, los registros de la campaña permanecen en MailChimp.

1. Haga clic en **Campañas de MailChimp** en el menú principal.
2. Haga clic en el hipervínculo de la campaña.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Visualizar resultados de campañas de MailChimp

Requisitos de usuarios: Su administrador del sistema debe otorgarle derechos para usar campañas de MailChimp

Cada hora cuando Sage CRM está abierto, los datos de todas las campañas se sincronizan automáticamente desde MailChimp en Sage CRM para que pueda ver las estadísticas actualizadas sobre la interacción de los destinatarios con sus campañas de correo electrónico. Si cierra Sage CRM, los datos se actualizarán cuando vuelva a abrir Sage CRM. Si tiene un gran número de datos estadísticos de campañas, puede transcurrir unos minutos hasta obtener los datos más recientes.

1. Haga clic en **Campañas de MailChimp** en el menú principal.
2. Haga clic en el hipervínculo de una campaña. Las estadísticas sobre esta campaña se muestran en el panel Resultados de campaña de MailChimp.
3. Para sincronizar manualmente los datos de esta campaña, haga clic en **Actualizar**.
4. Haga clic en un hipervínculo para ver información más detallada sobre estas estadísticas en Sage CRM. Consulte la siguiente tabla para obtener una explicación de cada estadística.



Para obtener información adicional, haga clic en **Abrir campaña** para abrir la campaña en MailChimp.

5. Para crear un grupo de contactos basado en los destinatarios de un grupo estadístico, haga clic en **Crear nuevo grupo**. Puede crear un grupo estático o dinámico. Puede aplicar acciones de seguimiento para este grupo según necesite para hacer que su campaña esté más dirigida y sea más relevante. Una vez haya creado este grupo, no podrá modificarlo.
6. Siempre que se actualizan los datos estadísticos de campañas, se crea un registro de comunicación para cada destinatario de correo electrónico. Haga clic en la pestaña Comunicaciones del registro de empresa, persona o cliente potencial relevante para ver información sobre el correo electrónico de la campaña de MailChimp que ha recibido. Haga clic en el hipervínculo para abrir una copia del correo electrónico de la campaña.

Estadística	Descripción
Total abiertos	El número total de veces que se han abierto todos los correos electrónicos. Por ejemplo, si envía diez correos electrónicos y cada destinatario abre el correo electrónico cinco veces, el valor de Total abiertos es 50.
Clics totales	El número total de veces en los que se ha hecho clic en todos los vínculos. Por ejemplo, si envía diez correos electrónicos que contengan un vínculo cada uno y cada destinatario hace clic en el vínculo cinco veces, el valor de Clics totales es 50.

Estadística	Descripción
Devuelto	El número de correos electrónicos que no se enviaron correctamente y fueron devueltos.
Anulaciones de suscripciones	El número de destinatarios que anularon la suscripción a su campaña.
Mensajes de correo electrónico enviados	El número total de correos electrónicos que se enviaron.
Aperturas únicas	El número de correos electrónicos individuales que se abrieron. Por ejemplo, si envía diez correos electrónicos y cada destinatario abre el correo electrónico cinco veces, el valor de Aperturas únicas es 10.
Clics únicos	El número de veces que se hizo clic en un vínculo individual en un correo electrónico. Por ejemplo, si envía diez correos electrónicos y cada destinatario hace clic en el vínculo cinco veces, el valor de Clics únicos es 10.
Últimas aperturas	La última fecha en la que se abrió un correo electrónico.

Mensajes de error de MailChimp

Existen varios motivos por los que no se puede llevar a cabo una operación de MailChimp. La tabla a continuación explica las causas y las soluciones para los errores más comunes.

Causa	Mensaje de IU de ejemplo	Solución
Error de sincronización	Mensaje de error: Se produjo un error al recuperar datos desde MailChimp.	Los detalles de campaña y segmento han cambiado en el sitio Web de MailChimp en vez de en Sage CRM y esto ha causado problemas de sincronización entre MailChimp y Sage CRM. Inicie sesión en el sitio Web de MailChimp, anote el nombre de campaña y segmento actual y actualice el nombre de campaña y segmento en Sage CRM para hacerlos coincidir.

Causa	Mensaje de IU de ejemplo	Solución
Error de carga en lista de MailChimp	Notificación: MailChimp: se agregaron '0' mensaje (s) de correo electrónico a la lista, se actualizaron '5', '2' error(es).	Si un contacto en el grupo no tiene una dirección de correo electrónico, no se añadirá a la lista de MailChimp. Asegúrese de que cada contacto tiene una dirección de correo electrónico válida y luego haga clic en Enviar a MailChimp .
Error de carga en lista de MailChimp	Notificación: MailChimp: se agregaron '0' mensaje (s) de correo electrónico a la lista, se actualizaron '5', '2' error(es).	No se han cargado contactos en la lista de MailChimp. Asegúrese de que cada contacto en el grupo tiene una dirección de correo electrónico válida y no ha anulado la suscripción a su campaña. El La casilla de verificación Dejar de recibir comunicaciones de marketing electrónico en un registro de Empresa, Cliente potencial o Persona indica si el registro ha anulado la suscripción a una campaña de MailChimp. Si es necesario, elimine contactos con anulaciones de suscripciones del grupo y luego haga clic en Enviar a MailChimp .
Error de nombre de MailChimp	Mensaje de error: Se produjo un error al realizar la operación.	No se ha creado la campaña porque ha agregado caracteres especiales como una barra invertida o comillas al principio del nombre de la campaña. Elimine cualquier carácter especial del comienzo del nombre y haga clic en Crear campaña .

Causa	Mensaje de IU de ejemplo	Solución
Error de nombre de segmento de MailChimp	Notificación: El segmento (grupo) denominado <segmentname> ya existe en MailChimp.	Cuando está cargando varios segmentos en MailChimp uno tras otro, debe esperar un minuto entre carga de cada segmento para asegurarse de que no se sobrescriba el segmento anterior.
Campaña de MailChimp no enviada	Mensaje de error: Campaña: MailChimp no puede enviar <campaignname>.	No puede enviar mensajes de correo electrónico de campaña porque ha superado el número de correos electrónicos permitido en su plan. Hay tres tipos de planes de precios de MailChimp. Un plan gratuito, en el que puede enviar 12.000 mensajes de correo electrónico a 2.000 suscriptores al mes. Si supera este número de correos electrónicos o suscriptores, aparecerá un mensaje de error cuando intente enviar una campaña. Si tiene demasiados suscriptores, puede eliminar contactos de la lista de MailChimp . También puede ponerse en contacto con su administrador del sistema para adquirir un plan de pago .

Capítulo 20: Incidencias

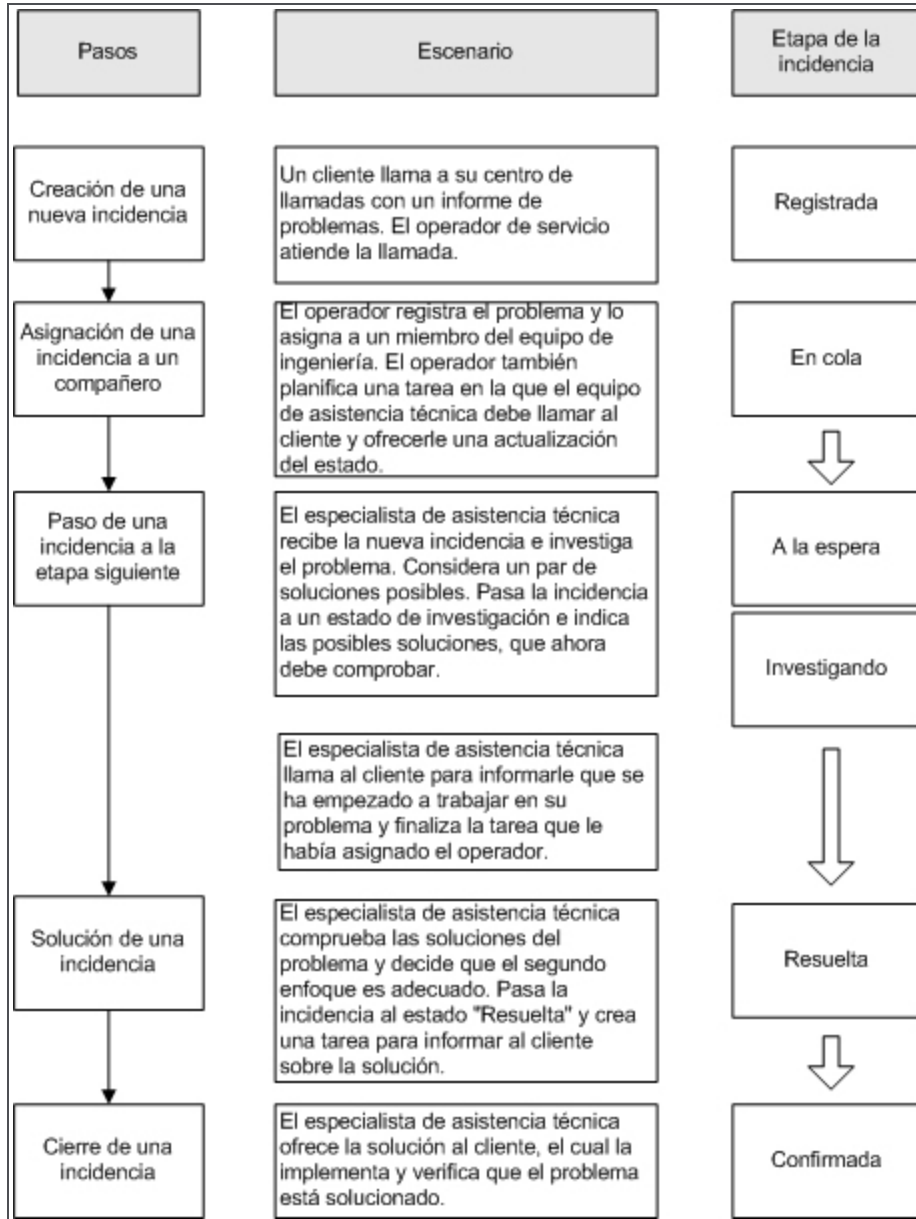
- ¿Qué es una incidencia?
- Creación de una nueva incidencia
- Asignación de una incidencia a un compañero
- Paso de una incidencia a la etapa siguiente
- Solución de una incidencia
- Cerrar una incidencia
- Adición de una solución a la base de conocimientos de soluciones
- Paso de incidencias a la etapa siguiente de forma manual
- Visualización de la gráfica tubular de incidencias
- Ejecución de un informe de incidencia
- Determinación de en qué incidencias está trabajando
- Eliminación de una incidencia

¿Qué es una incidencia?

En Sage CRM, una incidencia es una cuestión de atención al cliente.

Puede registrar una consulta del cliente en Sage CRM y realizar un seguimiento de la evolución del problema hasta su solución y cierre.

Resolver un problema: Escenario



Creación de una nueva incidencia

Para plantear una cuestión de atención al cliente:

1. Abra un registro de persona.
2. Haga clic en su empresa.
3. Haga clic en la pestaña **Incidencias** y haga clic en **Nuevo**. De manera alternativa, Haga clic en **Nuevo | Nueva incidencia**.
4. Añada la información que conozca hasta el momento a los **campos de la incidencia**.
5. Haga clic en **Guardar**. Su incidencia se ha creado correctamente.

6. Haga clic en **Continuar**. La incidencia aparecerá en la lista de incidencias en la pestaña Incidencias.

Campos de incidencia



Campo	Descripción
Empresa	Empresa a la que pertenece la incidencia.
Persona	Persona de contacto principal para la incidencia.
Id de ref	ID de referencia generada automáticamente para la incidencia. Formado por [Número de usuario] - [Contador automático].
Encontrado en versión	Versión del producto en que se detectó el problema.
Acuerdo de nivel de servicio	Acuerdo de nivel de servicio. Si se selecciona Ninguno, se utiliza como valor predeterminado el acuerdo de nivel de servicio vinculado a la Empresa para calcular el tiempo de respuesta y resolución que se establece como objetivo.
Gravedad según acuerdo de nivel de servicio	Gravedad según acuerdo de nivel de servicio. También se utiliza para calcular el tiempo de respuesta y resolución que se establece como objetivo. Por ejemplo, los clientes con SLA Oro deben recibir una respuesta a todas las incidencias de gravedad alta antes de 30 minutos.
Descripción	Breve descripción del problema.
Área	Área del producto afectada por el problema.
Origen	Cómo supo del problema. Por ejemplo, Teléfono, Correo electrónico, Fax.
Ref de cliente	Identificador de referencia del cliente.
Producto	Producto con el que tiene un problema el cliente.
Solución prevista para versión	Versión del producto para la que está prevista que se proporcione una reparación.
Zona	Zona de seguridad. Para obtener más información, consulte Gestión de zonas (página 4-4) .
Creada por	Persona que registra la incidencia.

Campo	Descripción
Gravedad	Gravedad de la incidencia. Por ejemplo, Normal, Baja, Alta.
Asignado a	Persona que es responsable de la incidencia.
Etapa	Etapa de la incidencia. Por ejemplo, Registrada, En cola, Investigando.
Estado	Estado de la incidencia. Por ejemplo, En curso, Cerrada.
Tipo de problema	Tipo de problema Por ejemplo, Conocimiento del cliente, Componente no localizado.
Detalles del problema	Descripción detallada del problema.


Cuando guarde la incidencia, aparecerán los siguientes campos adicionales en formato de sólo lectura. Están disponibles para su edición en la pantalla Pasar incidencia a la etapa siguiente en el punto correspondiente del proceso de flujo de procesos de atención al cliente.



Campo	Descripción
Equipo	Equipo responsable de la incidencia.
Tipo de solución	Tipo de solución. Por ejemplo, Sustituir componente, Técnico in situ.
Detalles de la solución	Descripción detallada de la solución.
Cerrada	Fecha de cierre de la incidencia.

Esta tabla explica los iconos de Estado de incidencia.

Icono de Estado	Descripción
	En curso
	Cerrada

Esta tabla explica los iconos de Estado de acuerdo de nivel de servicio.

Icono de estado de SLA	Descripción
	Este icono indica que la incidencia se encuentra dentro del tiempo de cierre establecido como objetivo en el SLA.

Icono de estado de SLA	Descripción
	<p>El signo menos indica que la incidencia ha alcanzado el nivel de porcentaje de advertencia establecido por el administrador del sistema sin haberse cerrado. Por ejemplo, si el SLA especifica que las incidencias de gravedad de SLA media deben cerrarse en menos de 30 horas y el Porcentaje de advertencia se establece en 80%, aparecerá el icono de signo menos amarillo junto a todas las incidencias de gravedad de SLA media que sigan abiertas después de 24 horas.</p>
	<p>El icono con la equis indica que la incidencia ha incumplido el SLA.</p>

Asignación de una incidencia a un compañero

Si su sistema tiene el flujo de procesos de incidencias habilitado, un determinado número de acciones estará disponible bajo la lista desplegable Acciones. Las disponibles variarán según la configuración y personalización del flujo de procesos de incidencias para adecuarse a su proceso del servicio de atención al cliente.

Para asignar una incidencia a un compañero utilizando el flujo de procesos:

1. Desde el contexto de una incidencia registrada, haga clic en **Acciones | Cola**. Aparecerá la página Pasar incidencia a la etapa siguiente.
2. Asigne el caso a un usuario mediante el campo **Asignado a**.
3. Agregue una nota de seguimiento con información adicional.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Su flujo de procesos puede configurarse para crear automáticamente una llamada de seguimiento a su compañero. Si no, haga clic en el botón de menú **Nuevo | Nueva tarea** en la barra de herramientas Acceso rápido. Aparecerá la página Introducir nueva comunicación.
6. Complimente la información detallada de la comunicación y haga clic en **Guardar**. La nueva comunicación aparecerá en la pestaña Comunicaciones dentro del contexto de la incidencia. La pestaña Seguimiento contiene detalles de la evolución de la incidencia.

Paso de una incidencia a la etapa siguiente

El especialista de asistencia técnica asignado a una incidencia puede acceder a la incidencia y a la llamada de seguimiento. Es posible que haya recibido incluso una notificación en pantalla o un correo electrónico relacionado con la incidencia.

Para realizar la llamada de seguimiento y pasar la incidencia a la etapa siguiente:

1. Haga clic en la pestaña **Incidencias**. Aparecerá una lista de todas las incidencias asignadas al usuario actual.

2. Haga clic en el icono de **Estado** de la incidencia. Aparecerá la página Resumen de la incidencia.
3. Haga clic en **Acciones | Investigando**. Aparecerá la página Pasar incidencia a la etapa siguiente.
4. Añada una nota de seguimiento y haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen de incidencia.

Todos los cambios pueden visualizarse desde la pestaña Seguimiento de la incidencia. El especialista de asistencia técnica puede realizar ahora la tarea establecida por su compañero para llamar al cliente. Puede confirmar el estado actual y seguir trabajando sobre una resolución.

La columna Duración de la pestaña Seguimiento de la incidencia muestra el tiempo que ha estado la incidencia en cada etapa durante el proceso de resolución. La duración tiene en cuenta el calendario laboral asociado al SLA. El administrador del sistema es el responsable de su configuración.

Resolución de una incidencia

Una vez que el especialista de soporte técnico está satisfecho con una solución, la incidencia puede avanzar a la próxima etapa: Resuelta. Esta vez, cuando la incidencia pasa a la etapa siguiente, se deben cumplimentar el Tipo de solución y los Detalles de la solución.

Cierre de una incidencia

El cliente confirma que la solución resuelve el problema y se puede cerrar la incidencia.

- La incidencia va escalando los estados de flujo de procesos de **Pasar y Paso de la regresión**. La etapa de la incidencia se establece automáticamente como Confirmada y el estado de la incidencia como Cerrada.
- La fecha de cierre se cumplimentará automáticamente.
- Ahora la incidencia se encuentra cerrada y desaparece de la lista Incidencias del especialista de asistencia técnica, pero permanece como una parte integral del historial del cliente para servir de referencia en el futuro.

Adición de una solución a la base de conocimientos de soluciones

Las soluciones a incidencias pueden reutilizarse para consultas similares de clientes en el futuro.

Su flujo de procesos se puede configurar para que cree y publique automáticamente una nueva solución basada en la que ha encontrado para la incidencia que acaba de resolver. De lo contrario, puede crear manualmente una nueva solución y vincularla a la incidencia existente y a las futuras incidencias que necesiten la misma resolución.

Paso de incidencias a la etapa siguiente de forma manual

La función del flujo de procesos automatiza el proceso de evolución de las incidencias para que sigan procesos predefinidos.

Si su sistema no tiene habilitado el flujo de procesos de incidencias, entonces la lista desplegable **Acciones** se sustituye por el botón **Progreso**. Este botón le permite cambiar manualmente los detalles de la oportunidad a través de la página Pasar incidencia a la etapa siguiente.

Los cambios se registran en la pestaña Seguimiento.

Visualización de la gráfica tubular de incidencias

- Para ver una representación gráfica de las incidencias *En progreso* que tiene asignadas, haga clic en la pestaña **Incidencias**.
 - La gráfica tubular muestra el número de incidencias en cada etapa.
 - Las incidencias se resumen en una lista debajo de la gráfica tubular.
- Para filtrar la lista de incidencias y mostrar únicamente las incidencias de una etapa específica, haga clic en un segmento de la gráfica tubular. El campo **Fase** también se actualiza.
- Para ver más detalles sobre una incidencia específica, haga clic en el vínculo de la incidencia en la lista.
- Para volver a la lista completa de incidencias, haga clic en el segmento resaltado de la gráfica tubular.
- Para ocultar la gráfica tubular, haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias** y establezca **Mostrar gráfica tubular de Incidencias** como **No**.

The screenshot shows the Sage CRM interface for the 'Incidencias' (Incidents) module. At the top, there's a navigation bar with 'Sage CRM' and various menu items like 'Cuadro de mando', 'Calendario', 'Referencias', etc. Below the navigation, the 'Incidencias' section is active, showing a funnel chart with 14 total incidents. The funnel segments represent different stages: Registrada (1), En Cola (2), Investigando (2), Esperando (5), Resuelta (4), and Confirmado (0). Below the chart is a table listing 14 incidents with columns for Estado, Id de Ref, Prioridad, Solución prevista para versión, Persona, Descripción, Asignado a, Etapa, Zona, and Estado del acuerdo de servicio. A sidebar on the right contains filters for Estado, Etapa, Prioridad, and Zona.

Estado	Id de Ref	Prioridad	Solución prevista para versión	Persona	Descripción	Asignado a	Etapa	Zona	Estado del acuerdo de servicio
Resuelta	1-10094	Alta		Javier Garcia	Integración Outlook	Juan Ramirez	Resuelta	Todo el mundo	✓
Resuelta	1-10096	Alta	2.0	Javier Garcia	Artículos nuevos en Sage CRM	Juan Ramirez	Resuelta	Todo el mundo	✓
Esperando	1-10097	Normal		Javier Garcia	Crear nuevos usuarios	Juan Ramirez	Esperando	Todo el mundo	✓
Resuelta	1-10098	Alta		Alicia Rubalcaba	No han recibido presupuesto	Juan Ramirez	Resuelta	Todo el mundo	✓
Esperando	1-10099	Normal		Alicia Rubalcaba	Color bidones equivocado	Juan Ramirez	Esperando	Todo el mundo	✓
Investigando	1-10100	Alta	2.0	Alicia Rubalcaba	Envases rotos	Juan Ramirez	Investigando	Todo el mundo	✓
Registrada	1-10101	Alta	2.0	Juan Ramirez	No ha llegado el agente retardante	Juan Ramirez	Registrada	Todo el mundo	✓
Investigando	1-10103	Normal	2.0	Ana Gil	Presupuesto duplicado	Juan Ramirez	Investigando	Todo el mundo	✓
Esperando	1-10104	Alta	2.0	Ana Gil	Bidón en mal estado	Juan Ramirez	Esperando	Todo el mundo	✓
Esperando	1-10107	Alta	2.0	Antonio Orozco	Envases color erróneo	Juan Ramirez	Esperando	Todo el mundo	✓

Ver los detalles de la gráfica tubular

Ejecución de un informe de incidencia

Los informes resumen de incidencias proporcionan una perspectiva general inmediata de un problema de atención al cliente en particular.

1. Busque y abra la incidencia para la que desea generar el informe.
2. Desde la página Resumen de incidencia, haga clic en **Informe de resumen**. El informe se muestra en formato PDF.

Determinación de en qué incidencias está trabajando

Para saber en qué incidencias está trabajando actualmente haga clic en la pestaña **Incidencias**. Aparecerá la lista de incidencias que tiene asignadas actualmente. Si la lista es muy extensa y dificulta el trabajo, puede filtrarla con el cuadro de filtrado a la derecha de la pantalla.

Eliminación de una incidencia

Si su perfil de seguridad le permite eliminar incidencias, aparecerá el botón **Eliminar** en la página de resumen de incidencia en el modo de modificación. Si necesita eliminar incidencias pero no puede acceder a este botón, póngase en contacto con su administrador del sistema.

1. Busque y abra la incidencia que desea eliminar.
2. Desde la página **Resumen de incidencia**, haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Eliminar** y, a continuación, en **Confirmar eliminación** para eliminar la incidencia. El registro de la incidencia se elimina del sistema.

Capítulo 21: Soluciones

- [¿Qué es una solución?](#)
- [Búsqueda de soluciones](#)
- [Visualización de soluciones](#)
- [Adición de una nueva solución](#)
- [Adición de una nueva solución a partir de una incidencia](#)
- [Publicación de una solución](#)
- [Eliminación de una solución](#)
- [Vinculación de una solución a una incidencia](#)
- [Envío por correo electrónico de una solución](#)

¿Qué es una solución?

Requisitos de usuarios: El administrador del sistema debe otorgarle derechos para acceder a soluciones

Las soluciones, una vez revisadas y aprobadas, forman una base de conocimientos. Las soluciones pueden introducirse manualmente o publicarse a partir de una incidencia resuelta utilizando el flujo de procesos.

Las soluciones no se vinculan a empresas o personas, aunque pueden estar vinculadas a múltiples incidencias y una incidencia puede estar vinculada a múltiples soluciones.

Búsqueda de soluciones

1. Haga clic en **Buscar | Solución**.
2. Introduzca una palabra clave en **Descripción** o **Detalles**. Por ejemplo, Excel.
3. Seleccione **Contiene**. Se realiza una búsqueda de todas las soluciones que contengan esta palabra clave. Añada más criterios de búsqueda para acotar aún más los resultados de la búsqueda.



También puede utilizar el comodín % para convertir la búsqueda en una búsqueda "contiene".

4. Haga clic en **Buscar**. Aparecerá una lista de todas las soluciones que comparten esos criterios de búsqueda.
5. Haga clic en la solución que desee revisar. Aparecerá la página Resumen de solución.

Visualización de soluciones

Requisitos de usuarios: El administrador del sistema debe otorgarle derechos para acceder a Soluciones

Hay varias formas de ver soluciones.

- Abra un registro de incidencia y haga clic en la pestaña **Soluciones**.
- Haga clic en **Buscar | Solución**.
- Si utiliza a menudo las soluciones, es posible que le interese ver la lista de todas las soluciones que tiene asignadas actualmente .
 - Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
 - Haga clic en **Editar**.
 - Establezca el campo **Mostrar soluciones en Mi CRM** como **Sí**.
 - Haga clic en **Guardar**. La pestaña Soluciones está disponible ahora en el menú principal.

Adición de una nueva solución

1. Haga clic en **Nuevo | Nueva solución**. Aparecerá la página Nueva solución.
2. Introduzca los detalles en los **campos de solución**.
3. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen para la nueva solución.

En el contexto de una solución:

- Haga clic en **Nuevo correo electrónico** para enviar un correo electrónico relativo a los contenidos de Solución.
- Haga clic en los botones del flujo de procesos bajo **Acciones** para cambiar el estado de Solución.
- Puede vincular comunicaciones y documentos (en la pestaña Documentos) a una solución. También puede utilizar la pestaña Incidencias dentro del contexto de una solución para vincularla a incidencias existentes. De lo contrario, puede crear una incidencia y luego vincular una o más soluciones a la misma.

Campos de Solución

Campo	Descripción
ID de referencia	Id. de referencia generado automáticamente para la solución. Formado por [Número de usuario] - [Contador automático].
Área	Área del producto o servicio afectado.
Descripción	Breve descripción de la solución.
Detalles	Descripción más extensa de la solución.
Equipo	Equipo responsable de la solución.
Etapas	Etapas de la solución. Por ejemplo, Borrador, Rechazada, Revisada.
Estado	Estado de la solución. Por ejemplo, Sin publicar, Publicada.
Asignado a	Persona responsable de la solución.

Adición de una nueva solución a partir de una incidencia

Mientras está trabajando con una incidencia, o una vez que esté resuelta, puede añadir y realizar el seguimiento de soluciones posibles y reales desde la pestaña Soluciones.

1. Abra la incidencia para acceder a la página Resumen de la incidencia.
2. Haga clic en la pestaña **Soluciones**. Aparecerá una lista de soluciones vinculadas. Desde la pestaña Soluciones dentro de la Incidencia, es posible:
 - Crear una nueva solución, que se vinculará automáticamente a la incidencia actual.
 - Vincular una solución o varias soluciones existentes.
 - Eliminar un vínculo a una solución existente.
3. Para crear un vínculo a una solución existente, haga clic en el botón **Vínculo de solución**. Aparecerá el panel **Soluciones**.
4. Para buscar una solución existente, puede utilizar la función de selección de búsqueda avanzada. Para ello, escriba una palabra clave directamente en el campo Vínculo de solución y haga clic en el **primer icono con una lupa**. Aparecerá una lista de coincidencias debajo del campo Vínculo de solución. También puede utilizar el comodín % para convertir la búsqueda en una búsqueda "contiene". También puede hacer clic en el segundo icono con una lupa y aparecerá la página de selección de búsqueda estándar en una nueva ventana.
5. Haga clic en la solución que quiere vincular a esta incidencia.
6. Haga clic en **Guardar**. La solución vinculada se muestra en la lista de soluciones.

Publicación de una solución

1. Abra la solución para acceder a la página Resumen de la solución.
2. Haga clic en **Acciones | Aprobar**. Aparecerá la página Pasar solución a etapa siguiente.
3. Puede agregar una nota de seguimiento para explicar la forma en que se revisó la solución y haga clic en el botón **Guardar**.
4. Haga clic en **Acciones | Publicar**.
5. Puede añadir una nota de seguimiento y hacer clic en **Guardar**. Aparecerá la página Resumen de la solución, en la que la Etapa aparece como Revisada y el Estado como Publicada.

Eliminación de una solución

Si su perfil de seguridad le permite eliminar soluciones, aparecerá el botón **Eliminar** en la página de resumen de solución en el modo de modificación. Si necesita eliminar soluciones pero no puede acceder a este botón, póngase en contacto con su administrador del sistema.

- Abra la solución para acceder a la página Resumen de la solución.
- Haga clic en **Modificar**.
- Haga clic en **Eliminary**, a continuación, en **Confirmar eliminación**.

Vinculación de una solución a una incidencia

1. Abra la solución para acceder a la página Resumen de la solución.
2. Haga clic en la pestaña **Incidencias** y haga clic en **Vínculo de incidencia**.
3. Busque la incidencia que desea vincular mediante los iconos de selección de búsqueda.
4. Una vez que la incidencia aparezca en el campo **Vínculo de incidencia**, haga clic en **Guardar**.

Envío por correo electrónico de una solución

1. Abra la solución para acceder a la página Resumen de la solución.
2. Haga clic en **Enviar correo electrónico**. Los detalles de la solución se incluyen en el cuerpo del correo electrónico.
3. Complete el resto de los detalles del correo electrónico, incluido el destinatario, y haga clic en **Enviar** para enviar el correo electrónico al cliente.

Capítulo 22: Cuadro de mando interactivo

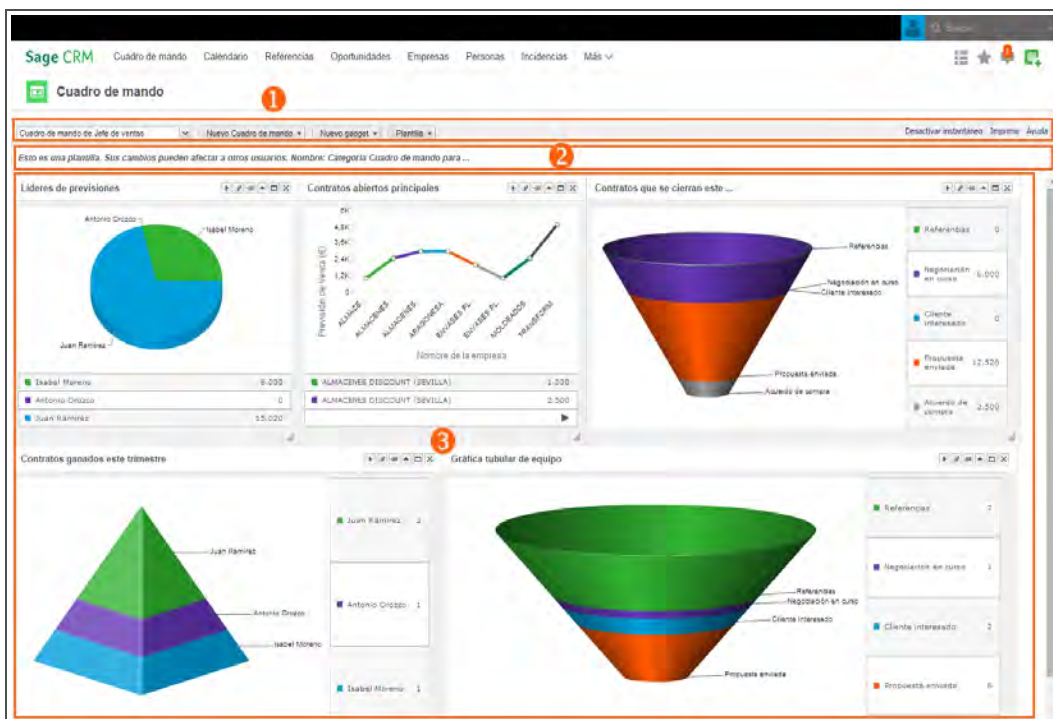
- Cuadros de mando
- Gadgets
- Plantillas

Cuadros de mando

- ¿Qué es el cuadro de mando interactivo?
- Acceso al cuadro de mando interactivo
- Pasos preliminares del cuadro de mando interactivo
- Selección de un cuadro de mando
- Configuración de un cuadro de mando predeterminado
- Creación de un cuadro de mando desde una plantilla
- Cuadros de mando de gestión
- Copia de un cuadro de mando
- Creación de un nuevo cuadro de mando
- Modificación de los detalles del cuadro de mando
- Eliminación de un cuadro de mando
- Configuración de un cuadro de mando interactivo de empresa

¿Qué es el cuadro de mando interactivo?

El cuadro de mando interactivo es un espacio de trabajo altamente personalizable donde controla la información que necesita ver para ser eficaz en su trabajo. Cree varios cuadros de mando y gadgets seleccionando las noticias, el flujo de procesos y las acciones que desee gestionar desde su espacio de trabajo, o bien seleccione gadgets y cuadros de mando predefinidos de las plantillas. Seleccione noticias de Sage CRM, Internet o sistemas ERP mediante SData. Observe cómo cambia un gadget en el momento en que se desplaza a otro y arrastre y suelte sus gadgets para crear el diseño que desee.



Cuadro de mando interactivo

1. Barra de control

Le permite elegir entre los cuadros de mando disponibles o crear sus propios gadgets, cuadros de mando y plantillas. También puede **Activar/Desactivar la instantánea** (ajuste de la cuadrícula para un diseño flexible del cuadro de mando), acceder a la ayuda y volver a la página clásica del cuadro de mando.

El cuadro de mando clásico es una función heredada que solo está disponible para clientes que ya estuvieran usando el producto antes de la versión 2014 R2.

2. Barra de estado

Muestra el nombre y la categoría del cuadro de mando, así como si está trabajando con una plantilla de cuadro de mando. Debe ser gestor de información o administrador del sistema para modificar y guardar cambios en una plantilla.

3. Gadget

Los gadgets proporcionan información de múltiples fuentes de datos, internas y externas a Sage CRM, a su espacio de trabajo. Puede realizar tareas y acciones desde algunas de ellas, como iniciar sesión en un nuevo caso o pasar a la siguiente oportunidad de ventas a través de un flujo de procesos. Puede editar las propiedades de un gadget desde el encabezado del gadget. Puede arrastrar y soltar gadgets, cambiar su tamaño y superponerlos. También puede arrastrar y soltar columnas dentro de los gadgets para crear el mejor espacio de trabajo de su tipo y estilo de trabajo.

Acceso al cuadro de mando interactivo

Para acceder al cuadro de mando interactivo, haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo**.

La próxima vez que acceda a la pestaña Cuadro de mando en la misma sesión de usuario, se mostrará el cuadro de mando interactivo, mostrando el último cuadro de mando que visualizó.

La próxima vez que acceda a la pestaña Cuadro de mando en una **sesión de usuario nueva**, aparecerá una de las siguientes opciones:

- Su cuadro de mando predeterminado, si tiene uno.
- Si no se ha establecido ningún valor predeterminado, el cuadro de mando modificado más recientemente.
- Si no tiene ningún cuadro de mando personal, un cuadro de mando que le ha asignado un gestor de información o administrador del sistema.
- Si tiene asignados varios cuadros de mando, se mostrará el que se haya modificado más recientemente.
- Si no tiene cuadros de mando personales o asignados, se mostrará el cuadro de mando de bienvenida predeterminado.

Pasos preliminares del cuadro de mando interactivo

Este ejemplo presupone que su sistema incluye datos de demostración estándar de Sage CRM o al menos una plantilla de cuadro de mando y una plantilla de gadget configurada por un gestor de información o administrador del sistema.

1. Haga clic en **Nuevo Cuadro de mando | Seleccionar plantilla**.
2. Resalte uno de los cuadros de mando en la lista de plantillas.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. Proporcione un **nombre** para el cuadro de mando y haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Nuevo gadget | Seleccionar plantilla** para añadir más gadgets predefinidos.
6. Haga clic en el icono de lápiz **Modificar** en el **encabezado del gadget** para modificar un gadget existente, o bien cree su propio gadget personalizado desde **Nuevo gadget | Crear gadget**.
7. Para establecer su nuevo cuadro de mando como su cuadro de mando predeterminado, seleccione la flecha de la lista **desplegable** del cuadro de mando y, a continuación, haga clic en **Opciones de cuadro de mando**. Resalte el cuadro de mando que desee establecer como predeterminado, haga clic en **Establecer valor predeterminado** y, a continuación, en **Aceptar**.

Selección de un cuadro de mando

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando** y haga clic en la flecha de la **lista desplegable** del cuadro de mando. Se mostrará una lista de cuadros de mando.
2. Seleccione el cuadro de mando que desea mostrar.

Cuando aparezca el cuadro de mando:

- Si el cuadro de mando seleccionado ha sido creado por otra persona que le ha dado acceso al mismo, la barra de estado mostrará el siguiente mensaje: "Plantilla del cuadro de mando: para poder guardar y modificar cambios, debe ser un administrador o gestor de información".
- Si sigue queriendo modificar el cuadro de mando, haga clic en **Crear copia**. Puede modificar la copia en la medida que lo necesite.

Configuración de un cuadro de mando predeterminado

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en la flecha desplegable del cuadro de mando y en **Opciones de cuadro de mando**. Si ya se ha establecido un cuadro de mando predeterminado, aparecerá un icono de marca de verificación junto al cuadro de mando predeterminado actual.
3. Para acotar la lista de cuadros de mando, use el cuadro de texto **Filtrado Por**. Sigue el criterio "empieza por". Por ejemplo, escriba "a" y obtendrá una lista de cuadros de mando y categorías que empiecen por la letra "a". También puede modificar los nombres de categorías desde este cuadro de diálogo. Resalte la categoría y seleccione **Modificar categoría**. Una categoría que contenga cuadros de mando no se podrá eliminar. El administrador del sistema es el único que puede modificar la categoría **Sin categoría** mediante **<Mi perfil> | Administración | Traducciones**.
4. Resalte el cuadro de mando que desee establecer como predeterminado y haga clic en **Establecer valor predeterminado**. Aparecerá un icono de marca de verificación junto al cuadro de mando para mostrar que se ha establecido el cuadro de mando predeterminado. Puede cerrar el cuadro de diálogo con el icono de cierre (x) o seleccionar y abrir el cuadro de mando predeterminado haciendo clic en Aceptar.
5. Haga clic en **Aceptar**. El cuadro de mando predeterminado aparecerá en su espacio de trabajo. También se mostrará como el primer cuadro de mando tras su próximo inicio de sesión, aunque haya estado trabajando con otros cuadros de mando durante su última sesión de usuario.

Para eliminar la selección de un cuadro de mando predeterminado, resalte el cuadro de mando predeterminado y haga clic en **Borrar predeterminado**.

Creación de un cuadro de mando desde una plantilla

1. Haga clic en **Cuadro de mando | Nuevo cuadro de mando | Seleccionar plantilla**. Los cuadros de mando se agrupan alfabéticamente por categoría y luego alfabéticamente por cuadro de mando dentro de cada categoría.
2. Utilice el campo **Filtrado por** para restringir la lista de cuadros de mando. Este campo realiza una búsqueda de tipo "empieza por". Por ejemplo, escriba "a" y obtendrá una lista de cuadros de mando y categorías que empiecen por la letra "a". También puede modificar los nombres de categorías desde este cuadro de diálogo. Resalte la categoría y seleccione **Modificar categoría**.
3. Resalte el cuadro de mando que desee visualizar en su espacio de trabajo y haga clic en **Aceptar**. Aparecerá el cuadro de diálogo Detalles del cuadro de mando.
4. Proporcione un **nombre** para el cuadro de mando. También puede elegir una nueva **categoría**.
5. Haga clic en **Aceptar**. El nuevo cuadro de mando aparecerá en su espacio de trabajo con el nombre actualizado y podrá modificarse para que se adapte a sus necesidades.

Cuadros de mando de gestión

Requisitos de usuarios: Derechos de administrador del sistema para ver los cuadros de mando de gestión y dejarlos disponibles para otros usuarios

Un cuadro de mando indicadores clave de rendimiento (KPI) de ventas para directivos listo para su uso está disponible para directores ejecutivos. Incluye gadgets configurables que utilizan datos de Sage CRM de toda su organización.

- **Indicadores clave de rendimiento de ventas para directivos** muestra indicadores de rendimiento clave que le ayudan a identificar y medir las actividades de éxito de su organización.
 - **Tendencias de ventas mensuales** compara el valor de las ventas ganadas este año con el valor de las ventas ganadas el año anterior. También muestra el número de oportunidades que se ganaron este año.
 - **Actual frente a Objetivo** muestra los ingresos de la oportunidad obtenidos como un porcentaje de ventas previstas.
 - **Gráfica tubular** muestra información sobre todas las oportunidades abiertas en estos momentos agrupadas por etapa.
 - **Cientes en riesgo** muestra los clientes y clientes potenciales con los que no se ha establecido contacto durante más de 90 días, o bien clientes y clientes potenciales de una empresa que tiene más de 90 días con los que nunca se ha establecido contacto. Estos clientes se consideran en riesgo de dejar su empresa.
 - **Grupo de los mejores en contratos ganados** muestra el número de oportunidades que ha ganado cada representante de ventas.



Para incluir una oportunidad en Tendencias de ventas mensuales, Actual frente a Destino, y Grupo de los mejores en contratos ganados, la fecha en **Cerrada** en el registro de oportunidad debe estar en el periodo de tiempo pertinente. Para obtener más información, consulte [Campos de oportunidad](#).

Copia de un cuadro de mando

Puede hacer una copia de un cuadro de mando haciendo clic en **Crear copia** desde una plantilla de cuadro de mando, o bien haciendo clic en **Copiar** en el cuadro de diálogo Opciones de cuadro de mando.

Para copiar un cuadro de mando desde Opciones de cuadro de mando:

1. Haga clic en **Opciones de cuadro de mando** en la lista desplegable Cuadro de mando.
2. Resalte el cuadro de mando que desee copiar.
3. Haga clic en **Copiar**.
4. Haga clic en **Modificar** para cambiar el nombre, la descripción y la categoría de la copia, y en **Guardar**.
5. Haga clic en **Aceptar** para seleccionar el cuadro de mando copiado y realizar cambios en los gadgets del mismo.

Para crear una copia de una plantilla de cuadro de mando:

1. Asegúrese de que el cuadro de mando que desee copiar se muestra en su espacio de trabajo.
2. Haga clic en **Crear copia**. Aparecerá el cuadro de diálogo Detalles del cuadro de mando. La convención de nombres predeterminada para el cuadro de mando copiado es **Copia de [nombre del cuadro de mando copiado]**.
3. Actualice los campos **Nombre**, **Descripción** y **Categoría** del nuevo cuadro de mando. **Nota:** El tipo de diseño (Fijo o Flexible) copia automáticamente el tipo de diseño del cuadro de mando de origen y no podrá modificarse.

4. Haga clic en **Aceptar**. El cuadro de mando copiado aparecerá en su espacio de trabajo. También estará disponible desde su lista de cuadros de mando personales mediante la lista **desplegable** del cuadro de mando.

Un gestor de información o administrador del sistema puede duplicar plantillas de cuadros de mando y cuadros de mando de usuario desde Plantillas de cuadro de mando. Consulte [Trabajo con plantillas de cuadro de mando \(página 22-23\)](#) para obtener más información.

Creación de un nuevo cuadro de mando

1. Haga clic en **Cuadro de mando | Nuevo cuadro de mando | Crear cuadro de mando**. Aparecerá el cuadro de diálogo Detalles del cuadro de mando.
2. Establezca el tipo de diseño como Flexible o Fijo. **Nota:** Una vez que haya seleccionado el cuadro de mando y se encuentre en su espacio de trabajo, no podrá cambiar el tipo de diseño.
 - **Fijo** le ofrece un diseño de tres columnas. Puede arrastrar y soltar y reorganizar gadgets en un formato fijo, ampliar la longitud de los gadgets y maximizarlos. Si cambia con frecuencia entre distintas resoluciones de pantalla durante el día, se recomienda que trabaje con un diseño fijo.
 - **Flexible** le permite personalizar el diseño de su cuadro de mando. Puede superponer, organizar diagonalmente en su pantalla y ampliar la anchura de los gadgets.
3. Introduzca el nombre, descripción y categoría del cuadro de mando. El nombre del cuadro de mando es un campo obligatorio. La categoría puede seleccionarse desde la lista desplegable o se puede crear una nueva escribiéndola en el campo Categoría.
4. Haga clic en **Aceptar**. Se abrirá el cuadro de diálogo Plantilla de gadget.
5. Seleccione las casillas de verificación junto a las plantillas de gadgets que desee mostrar en su cuadro de mando. Si no desea visualizar ninguna plantilla de gadget, cierre el cuadro de diálogo. Se omitirá el paso siguiente. Puede volver y agregar plantillas de gadgets más tarde haciendo clic en **Nuevo gadget | Seleccionar plantilla** o añadiendo nuevos gadgets desde **Nuevo Gadget | Crear gadget**.
6. Haga clic en **Aceptar**. El nuevo cuadro de mando se mostrará en su espacio de trabajo con los gadgets que haya seleccionado.

Modificación de detalles del cuadro de mando

1. Haga clic en **Opciones de cuadro de mando** en la lista desplegable Cuadro de mando.
2. Resalte el cuadro de mando que desea modificar y haga clic en **Modificar**.
3. Actualice los siguientes elementos: **Nombre**, **Descripción** y **Categoría**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Aceptar**. El cuadro de mando actualizado aparecerá en su espacio de trabajo. Sólo los gestores de información o administradores del sistema pueden modificar los detalles de cuadros de mando asignados y plantillas de cuadros de mando. Esto puede hacerse desde **Plantillas | Plantillas de cuadro de mando**; a continuación, siga los pasos descritos anteriormente.

Eliminación de un cuadro de mando

1. Asegúrese de que el cuadro de mando que desee eliminar **no** se muestra en su espacio de trabajo.

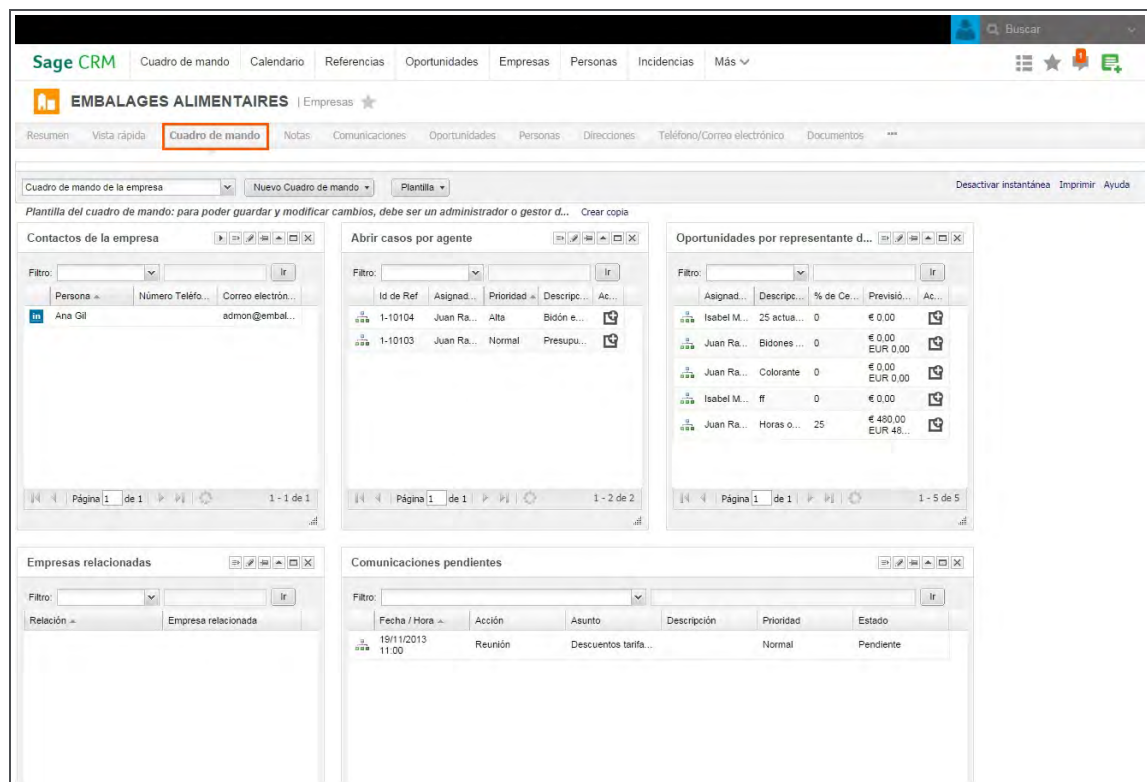
- Haga clic en **Cuadro de mando** y, a continuación, en **Opciones de cuadro de mando** de la lista desplegable Cuadro de mando.
- Resalte el cuadro de mando que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.

Sólo un gestor de información o administrador del sistema puede eliminar los cuadros de mando asignados y las plantillas de cuadros de mando. Esto puede hacerse desde **Plantilla | Plantillas de cuadros de mando**.

Configuración de un cuadro de mando interactivo de empresa

Sage CRM ofrece una plantilla estándar del cuadro de mando interactivo de empresa, que se asigna a todos los usuarios y que pueden modificar los gestores de información. Funciona del mismo modo que **Cuadro de mando**, pero filtra el contenido del gadget que coincida con el contenido de la empresa. Para tener una visión general de cuadro de mando interactivo, consulte [¿Qué es el cuadro de mando interactivo? \(página 22-1\)](#)

Los cuadros de mando de empresa sólo están disponibles desde la pestaña Cuadro de mando del registro de la empresa.



Cuadro de mando de la empresa

Puede crear uno o más de sus propios cuadros de mando de empresa personalizados e ir cambiando entre ellos para acceder a distintos niveles de detalles de empresa. Una vez que seleccione un cuadro de mando de empresa, podrá visualizarlo en la pestaña Cuadro de mando de todas las empresas hasta que vuelva a cambiarlo.

- Asegúrese de que se encuentra en el contexto de una empresa y haga clic en la pestaña Cuadro de mando **del registro**.

2. Si usa cuadros de mando clásicos, cambie al cuadro de mando interactivo haciendo clic en el vínculo **cuadro de mando interactivo** si es necesario.
3. Haga clic en **Nuevo Cuadro de mando | Crear cuadro de mando** y añada los gadgets que quiera. Para obtener más información, consulte [Guía de referencia rápida del gadget \(página 22-9\)](#).
4. Configúrelo como su cuadro de mando predeterminado seleccionando **Opciones de cuadro de mando** en la lista desplegable Cuadro de mando.

Los cambios en el cuadro de mando de la empresa no afectan a los cuadros de mando disponibles desde **Cuadro de mando** en el menú principal.

Gadgets

- [Adición de una plantilla de gadget a un cuadro de mando](#)
- [Adición de un nuevo gadget a un cuadro de mando.](#)
- [Guía de referencia rápida del gadget](#)
- [Edición del contenido del gadget](#)
- [Vinculación de gadgets](#)
- [Modificación de gadgets](#)
- [Adición de más orígenes de datos a los gadgets](#)

Adición de una plantilla de gadget a un cuadro de mando

Las plantillas de gadgets están predefinidas por un administrador del sistema o gestor de información. Un usuario puede seleccionar una plantilla de gadget y añadirla a su cuadro de mando. Una vez que el gadget esté en su cuadro de mando, podrá personalizarlo para que se adapte a sus necesidades.

1. Asegúrese de que el cuadro de mando al que desee añadir la plantilla de gadget se esté visualizando en el espacio de trabajo.
2. Haga clic en **Nuevo gadget | Seleccionar plantilla**. Aparecerá el cuadro de diálogo Plantilla de gadget con una lista de todas las plantillas de gadgets agrupadas por tipo de gadget.
3. Seleccione la casilla de verificación junto a la plantilla de gadget que desee mostrar en el cuadro de mando.
4. Haga clic en **Aceptar**. Los gadgets se mostrarán en el cuadro de mando.

Adición de un nuevo gadget a un cuadro de mando

1. Asegúrese de que el cuadro de mando al que desee añadir el nuevo gadget se esté visualizando en el espacio de trabajo.
2. Haga clic en **Nuevo gadget | Crear gadget**. Aparecerá el asistente de gadget.
3. Seleccione el tipo de gadget que quiere añadir. Para obtener más información, consulte la [Guía de referencia rápida del gadget \(página 22-9\)](#).
4. Realice los pasos del asistente de gadget. El nuevo gadget se mostrará en el cuadro de mando.

Guía de referencia rápida del gadget

Gadget	Descripción
Gadget de calendario (página 22-10)	Obtenga más datos sobre citas, adición de citas rápidas, desplazamiento por calendarios y filtrado por estado de cita. Nota: No pueden añadirse citas rápidas a la pestaña Cuadro de mando de empresa.
Gadget de gráfica (página 22-10)	Visualice un gráfico de informe, obtenga más datos sobre los criterios de búsqueda asociados del informe ejecute el informe completo y utilice la animación integrada.
Gadget de lista (página 22-11)	Visualice, filtre y realice acciones en listas. Se puede vincular a otro gadget de lista o de resumen de registros para un filtrado dinámico.
Para añadir un nuevo gadget de elemento del Menú principal: (página 22-12)	Añada varios iconos de CRM o sitios Web a un único gadget. Las acciones de CRM incluyen acciones del menú principal como Buscar presupuesto y Nuevo cliente potencial.
Gadget de notificación (página 22-13)	Visualice y obtenga más datos sobre alertas de notificación, rechace o posponga notificaciones individuales o todas las notificaciones.
Gadget de resumen de registros (página 22-13)	Visualice una página de resumen del registro de Sage CRM. Debe estar vinculada a un gadget de lista para visualizar datos.
Gadget de noticias RSS (página 22-13)	Muestra una noticia RSS. Puede predeterminar el Nombre de usuario y Contraseña para flujos de datos que requieren autenticación.
Gadget de lista de SData (página 22-14)	Trabaje con registros desde sistemas ERP compatibles con SData o desde un flujo de datos SData de Sage CRM. Se puede vincular a otros gadgets de lista de SData o Resumen de registro de SData para un filtrado dinámico.
Gadget de resumen de registros de SData (página 22-15)	Visualice la página de resumen de un registro de SData. Debe estar vinculada a un gadget de lista de SData para visualizar datos.

Gadget	Descripción
<p>Gadget de resumen (página 22-16)</p>	<p>Vincule a varias listas desde un gadget único. Se pueden mostrar las listas como iconos, listas de resumen o una gráfica tubular (para listas únicas).</p>
<p>Gadget de lista de tareas (página 22-16)</p>	<p>Obtenga más datos sobre tareas, añada una nueva tarea rápida, filtre por estado de tarea y alterne entre listas de tareas diarias, semanales y mensuales. Nota: No pueden añadirse tareas rápidas a la pestaña Cuadro de mando de empresa.</p>
<p>Gadget de sitio web (página 22-17)</p>	<p>Introduzca o pegue una dirección de sitio Web, o seleccione un bloque de contenido configurado por el administrador del sistema. Nota: No todos los sitios web son compatibles con este gadget, como por ejemplo, los sitios web que no admiten su integración en otras páginas. Aparecerá un mensaje de error una vez que el gadget esté en el cuadro de mando.</p>

Gadget de calendario

Para añadir un nuevo gadget de calendario a un cuadro de mando:

1. Haga clic en **Calendario** desde el asistente de gadget.
2. Añada un nombre y una descripción para el gadget.
3. Haga clic en **Finalizar**.

Una vez el gadget de calendario esté en su cuadro de mando, podrá:

- Obtener más datos sobre una cita haciendo clic en el icono **Acción**.
- Añadir una cita rápida nueva. **Nota:** No pueden añadirse citas rápidas a la pestaña Cuadro de mando de empresa.
- Desplazarse por el calendario.
- Filtrar por estado de cita. Puede tener varios gadgets de calendario en el cuadro de mando. Por ejemplo, puede que quiera un calendario que sólo muestre citas pendientes y otro que muestre todas las citas.

Gadget de gráfica

Para añadir un nuevo gadget de gráfica:

1. Haga clic en **Gráfica** desde el asistente de gadget. Aparecerá una lista de informes con gráficas.

2. Seleccione el título de informe o gráfica de la lista de gráficos de informes. Utilice el campo **Filtrado por** para restringir la lista de gráficas. El campo **Filtrado por** realiza una búsqueda de tipo "empieza por".
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione una **Acción predeterminada**. **Ir a lista o informe** muestra un icono Acción en el encabezamiento del gadget una vez el gadget esté en el cuadro de mando. Cuando haga clic en el icono Acción, aparecerá la página Opciones de visualización y Criterios de búsqueda del informe.
5. Seleccione una acción de **Ver detalles**. **Ejecutar informe** añade un vínculo al gráfico de informe, que ejecuta el informe completo. Si existen, se aplican criterios de búsqueda predeterminados al informe. **Nota:** Para usar la animación directamente desde el gráfico en el cuadro de mando, compruebe que la **Acción predeterminada** esté fijada en **Ninguna**; de lo contrario se mostrará el informe completo. También puede acceder a la animación desde el informe completo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Añada un nombre y una descripción para el gadget.
8. Haga clic en **Finalizar**.

La animación integrada implica que puede observar el proceso de formación de los gráficos. También puede interactuar con los gráficos una vez finalizados. Por ejemplo, puede resaltar secciones y girar los gráficos circulares. Para obtener más información sobre cómo interactuar con gráficos, consulte [Ejecución de informes \(página 11-1\)](#).

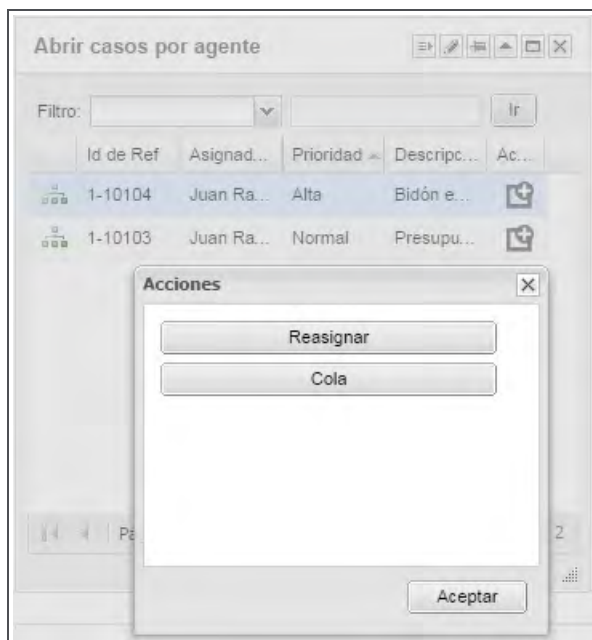


Algunos gráficos se muestran de forma diferente al ver el cuadro de mando desde un iPad; un gráfico de pirámide se muestra como un rosquillo y un embudo cambia a un gráfico de barras.

Gadget de lista

1. Haga clic en **Nuevo gadget | Crear gadget | Lista**. Se mostrará una lista de entidades.
2. Seleccione una **entidad** en la que basar su gadget de la lista y haga clic en **Siguiente**. Aparecerá una lista de orígenes de datos, agrupados por tipo (Grupo, Informe, Búsqueda lógica guardada, Búsqueda guardada).
3. Use **Filtrado por** para acotar la lista; el filtro funciona siguiendo el criterio "empieza por".
4. Seleccione el origen de datos en el que basar su gadget y haga clic en **Siguiente**. Aparecerá una lista de columnas que puede incluir en el gadget.
5. Seleccione las columnas que se mostrarán o elija **Seleccionar todo**.
6. Para cambiar el número de registros predeterminado (10) que se muestran por página de gadget, introduzca un valor en **Nº de filas** y haga clic en **Siguiente**.
7. Seleccione una **Acción predeterminada**. **Ir a lista o informe** muestra un icono Acción en el encabezado del gadget una vez el gadget esté en el cuadro de mando. Haga clic en el icono para acceder a la página de criterios de búsqueda de informes (en el caso de orígenes de datos de informe) o la lista asociada de una búsqueda guardada, búsqueda avanzada u orígenes de datos de grupo.
8. Seleccione una acción **Ver detalles** para añadir una columna que muestre un icono junto a cada registro del gadget. Haga clic en el icono para iniciar la acción.

- **Ir a pantalla de resumen.** Abre la pantalla de resumen del registro seleccionado.
 - **Búsqueda de LinkedIn.** Realiza una búsqueda de los Apellidos de la persona y/o el Nombre de empresa de Sage CRM en LinkedIn. El usuario debe tener una cuenta de LinkedIn y se le pedirá que inicie sesión la primera vez que utilice la acción.
 - **Nueva Cita.** Crea una cita, utilizando los detalles de contexto del registro seleccionado.
 - **Nueva Tarea.** Crea una tarea, utilizando los detalles de contexto del registro seleccionado.
 - **Nuevo correo electrónico.** Crea un correo electrónico, utilizando los detalles de contexto del registro seleccionado.
9. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar columna de anclaje de flujo de procesos**, si está disponible, para añadir una columna Acción al gadget. Cuando haga clic en el icono de la columna Acción, las acciones de flujo de procesos relacionadas con el registro actual podrán iniciarse.



Icono de acción predeterminada Ir a pantalla de resumen (izquierda) e icono de columna de ancla de flujo (derecha)

10. Haga clic en **Siguiente**.
11. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget, y haga clic en **Terminar**.

Una vez el gadget de lista esté en su cuadro de mando, podrá:

- Utilizar la lista desplegable y el campo **Filtrado por** y el campo para restringir la selección anterior. El filtro por campo devuelve datos **que contienen** el texto introducido. Puede filtrar por cualquier "cadena" (carácter) tipo de campo que aparece en el gadget. No puede filtrar por campos numéricos o fecha/hora.

Gadget de elemento del Menú principal

Para añadir un nuevo gadget de elemento del Menú principal:

1. Haga clic en **Elemento del Menú principal** desde el asistente de gadget.
2. Seleccione **URL** en el campo desplegable del lado izquierdo.
 - En el caso de URL, escriba la dirección web (con el formato http [s]://www.sitioweb.com) y un nombre para el vínculo.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
5. Haga clic en **Finalizar**.

Gadget de notificación

Para añadir un nuevo gadget de notificación a un cuadro de mando:

1. Haga clic en **Notificación** desde el asistente de gadget.
2. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
3. Haga clic en **Finalizar**.

Una vez el gadget de notificación esté en su cuadro de mando, podrá:

- Obtener más datos sobre una cita haciendo clic en los detalles de la cita.
- Rechazar o posponer notificaciones individuales o todas las notificaciones.

Gadget de resumen de registros

Para añadir un nuevo gadget de resumen de registros:

1. Haga clic en **Resumen de registros** desde el asistente de gadget. Se mostrará una lista de entidades.
2. Haga clic en una **entidad** en la que basar su gadget de la lista.
3. Haga clic en **Siguiente**. Aparecerá una lista de bloques de resumen de registros.
4. Haga clic en un **bloque** en el que basar el gadget.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
7. Haga clic en **Finalizar**.

El gadget de resumen de registros muestra contenido cuando está vinculado a un gadget de lista. Consulte [Vinculación de gadgets \(página 22-17\)](#) para obtener más información.

Gadget de noticias RSS

Para añadir un nuevo gadget de noticias RSS:

1. Haga clic en **Noticias RSS** desde el asistente de gadget.
2. Escriba o pegue la **Dirección web** para la noticia (con el formato http [s]://www.sitioweb.com).
3. Seleccione la casilla de verificación **Autenticación** para configurar el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** para una noticia que necesite autenticación. El establecimiento de la autenticación en el gadget evita que el usuario deba introducir los detalles de inicio de sesión cada vez que acceda a la noticia segura.

4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
6. Haga clic en **Finalizar**.

Gadget de lista de SData

Para añadir un nuevo gadget de lista de SData:

1. Haga clic en **Lista de SData** en el asistente de gadget.
2. Seleccione una opción:
 - **Noticia de Sage CRM SData:** para crear un gadget basado en datos de las noticias de SData internas de SageCRM.
 - **Noticias de SData preconfiguradas:** para crear un gadget basado en una noticia de SData existente para publicar datos desde un sistema ERP compatible con SData. El flujo de datos preconfigurado de SData está configurado por un Administrador o Gestor de información en **Plantilla | Plantillas del flujo de datos de SData**.
 - **Flujo de datos de SData personalizado:** para crear un gadget basado en una URL del esquema de SData, que escribirá usted mismo. Escriba una URL válida del esquema de SData para obtener información sobre los orígenes de datos disponibles desde el proveedor en el campo **Dirección web**.
 - Una URL válida del esquema de SData tiene el siguiente formato:
`http[s]://servidoralojamiento/sdata/aplicación/contrato/tipo de recurso/$schema`
 - Consulte **<Mi perfil> | Administración | Gestionar Mi cuenta | Acceso externo** para obtener el formato de URL y esquema para su sistema de nube. Si desea más información sobre la construcción de flujo de datos de SData personalizados, consulte también la [Ayuda del desarrollador](#).
 - Configure el **Nombre de usuario** y **Contraseña** para un flujo de datos que requiera autenticación. El establecimiento de la autenticación en el gadget evita que el usuario deba introducir los detalles de inicio de sesión cada vez que acceda a la noticia segura.
 - Una vez guardado el gadget, los flujos de datos agregados en la sección Personalizada estarán disponibles como flujos de datos preconfigurados para el usuario que ha añadido el flujo de datos.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Haga clic en una **entidad** en la que basar su gadget de la lista. La lista de entidades visualizadas se define en el esquema de SData.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Haga clic en la **casilla de verificación** junto a las columnas que desee visualizar en el gadget o haga clic en **Seleccionar todo**. Las columnas de cada entidad se definen en el esquema de SData.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En el paso 4 del asistente, haga clic **Incluir/Excluir**, el **campo** que se filtrará, el **operador** y el **valor** para basar el filtrado. Por ejemplo, **IncluirFacturas** donde **EstadoEs igual aAtrasado**.

- El cambio de **operadores** disponible según el tipo de campo seleccionado. Introduzca el valor como una selección desplegable o texto libre. El formato de algunos campos, como datos, depende de cómo se proporcionan los datos en el flujo de datos.
- Si el nombre completo del campo del flujo de datos es demasiado largo para mostrar en el campo desplegable, aparecerán **puntos suspensivos (...)** en el campo. Si pasa el ratón por encima del nombre del campo, aparecerá el nombre completo.
- Se puede añadir un máximo de **cinco** reglas de filtro a un gadget. Todos los filtros son Y lógicos Esto significa que un gadget de SData con varias filtros devuelve datos que cumplen todos los criterios del filtro. Por ejemplo, Incluye Facturas donde el Estado es Igual a Atrasado E incluye Facturas donde los términos de pago es igual a 30 días.

9. Haga clic en **Siguiente**.

10. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.

11. Haga clic en **Finalizar**.

Una vez el gadget de lista de SData esté en su cuadro de mando, podrá:

- Obtener más datos y modificarlos utilizando el icono **ver detalles** en la columna de la izquierda. Los detalles del registro se muestran en el navegador de SData.
- Utilizar la lista desplegable y el campo **Filtrado por** y el campo para restringir la selección anterior. El filtro por campo devuelve datos **que contienen** el texto introducido. Puede filtrar por cualquier "cadena" (carácter) tipo de campo que aparece en el gadget. No puede filtrar por campos numéricos o fecha/hora.
- **Vincular** a otro gadget de lista de SData o gadget de resumen de registro de SData.

Trabajo con el navegador de SData

El navegador de SData analiza todos los campos y datos correspondientes de la fila de gadgets de SData seleccionados y muestra estos datos en la tabla de propiedades de la derecha. El título de la tabla de propiedades es el de los campos de entidad de la entidad *<nombre de entidad de fila de gadget de SData>*.

El navegador de SData también analiza todos los vínculos de entidad relacionados de esta fila en el gadget de SData, por ejemplo, números de teléfono relacionados con una cuenta.

Gadget de resumen de registros de SData

Para añadir un nuevo gadget de resumen de registros:

1. Haga clic en **Resumen de registros de SData** en el asistente de gadget.
2. Seleccione Noticias de SageCRM SData, Noticias de SData preconfiguradas o Noticias de SData personalizadas. Éstas se describen en [Gadget de lista de SData \(página 22-14\)](#).
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Haga clic en una **entidad** en la que basar su gadget de la lista.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Haga clic en la **casilla de verificación** junto a las columnas que desee visualizar en el gadget o haga clic en **Seleccionar todo**. Las columnas de cada entidad se definen en el esquema de SData.
7. Haga clic en **Siguiente**.

8. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
9. Haga clic en **Finalizar**.

El gadget de resumen de registros de SData muestra el contenido si está vinculado a un gadget de lista de SData. Consulte [Vinculación de gadgets \(página 22-17\)](#) para obtener más información.

Gadget de resumen

1. Haga clic en **Resumen** desde el asistente de gadget. Se mostrará una lista de orígenes de datos.
2. Utilice los botones de flecha hacia la **izquierda** y hacia la **derecha** para seleccionar los orígenes de datos para su gadget. Utilice el campo **Filtrado por** para restringir la lista de orígenes de datos disponibles. El campo Filtrado por realiza una búsqueda de tipo "empieza por".
3. Haga clic en **Siguiente**. Si sólo ha seleccionado un origen de datos, el paso 2 del gadget mostrará el campo desplegable **Agrupar por**.
4. Seleccione las opciones de visualización para el gadget. Para varios orígenes de datos, puede elegir entre **Vista de iconos** o **Vista de lista**. Para un único origen de datos también puede elegir **Vista de gráfica tubular**.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Si sólo ha seleccionado un origen de datos, seleccione la opción **Ver detalles** desde el campo desplegable. **Ir a lista o informe** muestra un icono Acción en el encabezamiento del gadget una vez el gadget esté en el cuadro de mando. Al hacer clic en el icono Acción, obtendrá más información de la página de criterios de búsqueda de informes (en el caso de orígenes de datos de informe) o la lista asociada de una búsqueda guardada, búsqueda avanzada u orígenes de datos de grupo.



Icono Acción Ver detalles en el encabezamiento del gadget

Si ha seleccionado varios orígenes de datos, puede obtener más detalles haciendo clic en la lista o icono de resumen una vez el gadget esté en el cuadro de mando. Al hacer clic en la lista o icono de resumen, obtendrá más información de la página de criterios de búsqueda de informes (en el caso de orígenes de datos de informe) o la lista asociada de una búsqueda guardada, búsqueda lógica u orígenes de datos de grupo.

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
9. Haga clic en **Finalizar**.

Gadget de lista de tareas

Para añadir un nuevo gadget de lista de tareas al cuadro de mando:

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Modificar cuadro de mando | Añadir nuevo gadget**.

3. Seleccione el gadget **Lista de tareas**.
4. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
5. Haga clic en **Finalizar**.

Una vez el gadget de lista de tareas esté en su cuadro de mando, podrá:

- Obtener más datos sobre una tarea haciendo clic en el icono Acción Comunicación.
- Añadir una tarea rápida nueva. **Nota:** No pueden añadirse citas rápidas a la pestaña Cuadro de mando de empresa.
- Filtrar por hoy, esta semana, este mes y este año.
- Filtrar por estado de tarea.
- Personalizar el diseño de columna arrastrando y soltando o haciendo clic en la flecha de la lista desplegable junto al encabezamiento de la columna.
- Vincular a otra lista de tareas, lista o gadgets de resumen de registros. Consulte [Vinculación de gadgets \(página 22-17\)](#) para obtener más información.

Gadget de sitio web

Para añadir un nuevo gadget de sitio web:

1. Haga clic en **Sitio web** desde el asistente de gadget.
2. Escriba o pegue la **Dirección Web** (en el formato `http[s]://www.website.com`) o seleccione un **Bloque de contenido** que ha sido predefinido por el administrador del sistema. **Nota:** No todos los sitios web son compatibles con este gadget, como por ejemplo, los sitios web que no admiten su integración en otras páginas. Aparecerá un mensaje de error una vez que el gadget esté en el cuadro de mando.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Añada un **Nombre** y una **Descripción** para el gadget.
5. Haga clic en **Finalizar**.

Modificación del contenido del gadget

Para modificar un gadget que ya se encuentre en un cuadro de mando:

1. Haga clic en el **icono de lápiz** en el encabezamiento del gadget. Se abrirá el primer paso del asistente de gadget para el gadget actual.
2. Realice los cambios que desee en el gadget.
3. Haga clic en **Finalizar**. El gadget actualizado aparecerá en el cuadro de mando.

Vinculación de gadgets

Disponible en los gadgets de lista, lista de tareas, resumen de registros, SData y terceros (añadidos mediante el gadget de sitio Web). Los gadgets de lista y lista de tareas pueden vincularse entre sí o a gadgets de resumen de registros para un filtrado dinámico. Los gadgets de SData pueden vincularse entre sí. Los gadgets de terceros pueden vincularse entre sí o a gadgets de lista o de resumen de registros.

1. Haga clic en el cuadro de mando en el que desee vincular gadgets.
2. Asegúrese de que tiene como mínimo dos gadgets en su cuadro de mando. Por ejemplo, un gadget de lista basado en un origen de datos de empresa y un gadget de lista basado en un origen de datos de oportunidad.
3. Haga clic en el icono **Vínculos** en cualquiera de los gadgets que desea vincular; por ejemplo, el gadget de lista de empresas. Se abrirá el cuadro de diálogo Enlazado de gadgets.
4. Haga clic en **Nuevo vínculo**. La parte superior del cuadro de diálogo Vincular información muestra los gadgets que desea vincular. El gadget desde el que ha seleccionado el icono Vínculos ya está seleccionado. Por ejemplo, la lista de empresas.
5. Establezca el menú desplegable como **Envía datos a o Recibe datos de**. **Nota:** Los gadgets de resumen de registros sólo pueden "recibir datos de" otros gadgets. Para este ejemplo, elija Envía datos a.
6. Haga clic en el gadget al que desea vincularse en el menú desplegable de la derecha. Por ejemplo, la lista de oportunidades.
7. En la parte inferior del cuadro de diálogo, la lista de la izquierda muestra todos los campos del primer gadget que puede vincular. Por ejemplo, **Empresa (Id de empresa)**.
8. La lista de la derecha muestra los campos del gadget en la parte derecha del cuadro de diálogo que puede vincular, en base a la selección ya realizada. Por ejemplo, **Empresa (Empresa)**.
9. Haga clic en **Aceptar**. Haga clic en **Cerrar** para salir del cuadro de diálogo Enlazado de gadgets. El gadget de lista de oportunidades se filtrará a medida que hace clic por el gadget de lista de empresas. El encabezamiento del gadget cambiará para mostrar el filtro actual. Para modificar los vínculos actuales en un gadget, haga clic en el icono Vínculos en el encabezamiento del gadget.

Notas sobre la vinculación del gadget de SData

- Es necesario un nivel avanzado (Administrador del sistema) de comprensión de la fuente de datos SData (por ejemplo sistemas CRM o ERP) para establecer ciertos vínculos entre los gadgets de SData. Por ejemplo, si el esquema de SData puede hacer que los campos estén disponibles para establecer un vínculo entre dos columnas como "prioridad de la oportunidad" y " prioridad de la incidencia", es posible que no se filtren los datos de un gadget a otro.
- Asimismo, hay que tener cuidado al vincular gadgets a través de campos ID. Por ejemplo, si intenta filtrar una lista de empresas por empresa, vinculando un gadget SData de lista de empresas a un gadget SData de lista de personas utilizando **comp_companyid** y **pers_channelid**, no funcionará. Se debe a que no existe una correlación verdadera entre un identificador [ID] de una empresa y el ID del canal [Equipo] al que está asociado el registro de una persona. Por lo tanto, como vínculo, no tiene ningún sentido. La utilización de **comp_companyid** y **pers_companyid** funcionará.

Si desea obtener más información, consulte el ejemplo de SData en la siguiente sección.

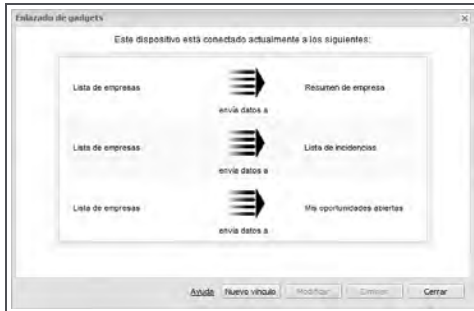
Ejemplos de enlazado de varios gadgets

Los gadgets de lista, SData y terceros pueden **enviar o recibir** datos de otros gadgets. En otras palabras, pueden **definir el filtro** o ser **filtrados por** otros gadgets. Los gadgets de resumen de registro sólo pueden ser **receptores**. Un gadget puede tener varios vínculos simultáneos con otros gadgets del cuadro de mando.

Los ejemplos siguientes muestran cómo se puede configurar esto en la práctica.

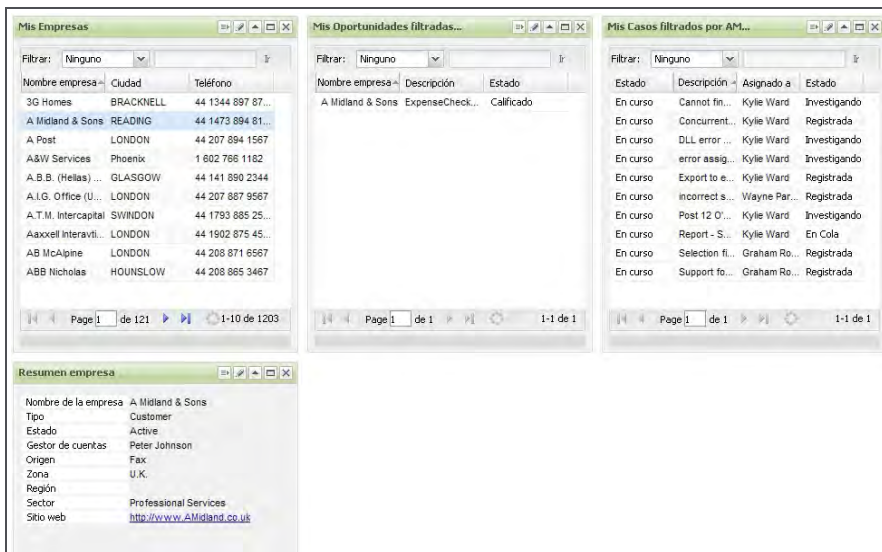
Ejemplo 1: Envío de datos de un gadget de lista de empresas a una lista de incidencias, lista de oportunidades y gadgets de resumen de registros de empresa.

Los vínculos pueden configurarse desde un gadget de empresa a un gadget de lista de incidencias, un gadget de lista de oportunidades y un gadget de resumen de registros de empresa.



Cuadro de diálogo Enlazado de gadgets

Cuando el usuario se desplaza por la lista de empresas, los gadgets de lista de oportunidad e incidencia, así como el gadget de resumen de empresa, se filtran por la empresa seleccionada.

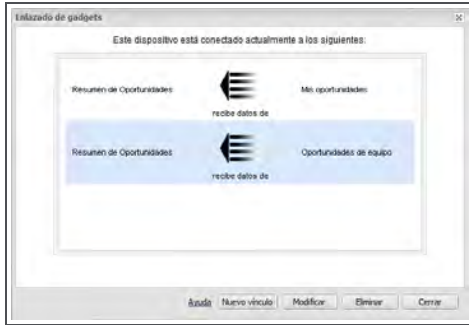


Enlazado de gadgets entre un remitente (lista Mis empresas) y varios receptores (lista Mis oportunidades, lista Mis incidencias y gadget de resumen de empresas)

En el ejemplo descrito anteriormente, el gadget de lista de empresas es el remitente y los otros gadgets son los receptores. Esta relación no debe confundirse con relaciones de registros principales y secundarios. Una lista de oportunidades podría ser fácilmente el remitente y una lista de empresas podría ser un receptor. Al desplazarse por la lista de oportunidades se filtrará la lista de empresas.

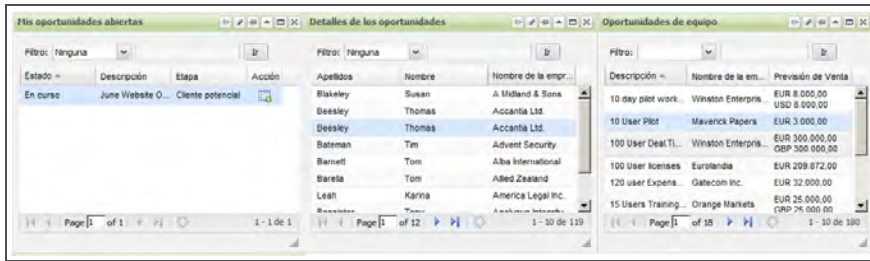
Ejemplo 2: Envío de datos desde dos gadgets de lista de oportunidades distintos a un gadget de resumen de oportunidad

Los vínculos se pueden configurar desde un gadget de resumen de oportunidad (Resumen de oportunidad) a un gadget de lista de oportunidades para un usuario individual (Mis oportunidades), y a un gadget de lista de oportunidades para un equipo (Oportunidades de equipo).



Cuadro de diálogo Enlazado de gadgets

Cuando el usuario se desplaza a través de su propia lista de oportunidades, el gadget de resumen muestra los detalles de cada una de las oportunidades que posee. Haga clic en la lista de oportunidades del equipo y desplácese por ella; el gadget de resumen muestra los detalles de cada una de las oportunidades del equipo.

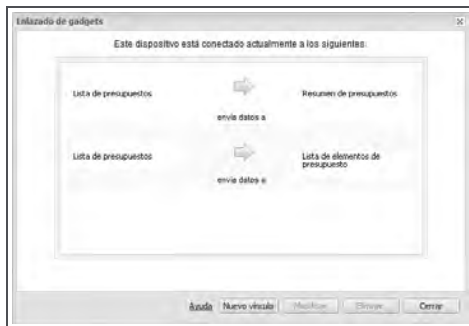


Enlazado de gadgets entre un receptor (gadget de resumen de oportunidad) y varios remitentes (lista Mis oportunidades, gadget de lista de oportunidades de equipo)

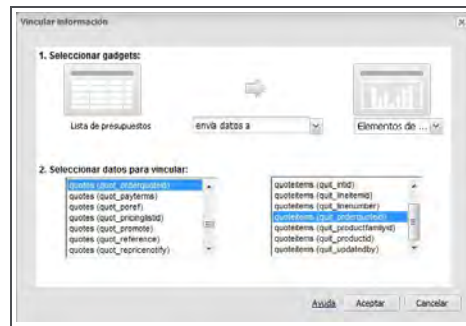
En el ejemplo descrito anteriormente, los gadgets de lista de oportunidades son remitentes y el gadget de resumen es el receptor. Esto puede ahorrarle espacio en su cuadro de mando al tiempo que puede cambiar fácilmente la vista en un gadget de receptor individual entre dos gadgets remitentes.

Ejemplo 3: Crear un vínculo entre Lista de SData y gadgets de resumen de registros de SData

Puede configurar los vínculos desde un gadget de Lista de SData (Lista de presupuestos utilizando `quot_orderquotid`), a otro gadget de Lista de SData (Elementos del presupuesto utilizando `quit_orderquoteid`), y desde cada uno de los gadgets de la lista a sus gadgets de Resumen de SData correspondientes Resumen de presupuestos y Resumen de elementos de presupuestos, utilizando de nuevo `quot_orderquotid` y `quit_orderquoteid` respectivamente).



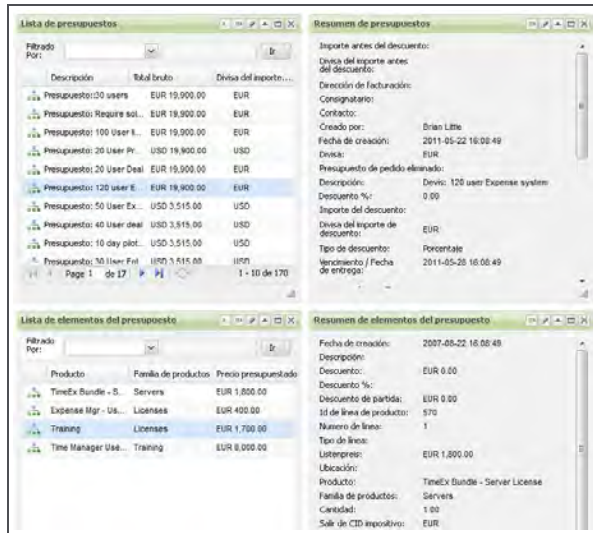
Cuadro de diálogo Vinculación de gadgets en Lista de presupuestos de SData



Vincular el cuadro de diálogo

Información en la Lista de presupuestos de SData con la Lista de elementos del presupuesto de SData

Cuando el usuario se desplaza por la lista de presupuestos, el gadget de elementos del presupuesto muestra los elementos de línea relacionados con el presupuesto y el gadget de resumen de presupuestos muestra los detalles del presupuesto. Haga clic sobre la lista de los elementos de presupuesto y desplácese por el gadget de resumen de los elementos de presupuesto y aparecerán los detalles del elemento de línea seleccionado.



Vinculación de gadget entre Listas de SData y Resumen de registro de SData (Presupuestos y elementos de presupuestos)

En el ejemplo descrito anteriormente, se utilizan noticias de Sage CRM SData. Los vínculos que utilizan noticias desde sistemas ERP compatibles con SData están configurados del mismo modo, por ejemplo, una lista de Cuentas vinculada a varios gadgets muestra pedidos, facturas, ingresos e ingresos por periodo financiero.

Modificación de gadgets

Los gadgets pueden modificarse:

- Utilizando los iconos del encabezamiento del gadget.
- Modificando el diseño de columna directamente desde el gadget (para gadgets de lista).
- Modificando el gadget en la biblioteca de gadgets (sólo gestores de información y administradores del sistema). Consulte [Modificación de una plantilla de gadget \(página 22-26\)](#) para obtener más información.

Iconos de encabezamiento del gadget

El encabezamiento del gadget muestra cierto número de iconos.



Iconos de encabezamiento del gadget

De izquierda a derecha, son:

Acción. Disponible en gadgets de lista, resumen y gráfica si se ha seleccionado la opción Ver detalles en el asistente de gadget. La opción Ver detalles **Ir a lista o informe** obtiene más datos de la página de criterios de búsqueda de informes (en el caso de gadgets que utilicen informes como origen de datos) o de la lista asociada (Búsqueda, Búsqueda lógica o Grupo) de búsquedas guardadas, búsqueda avanzada u orígenes de datos de grupo.

Vínculo. Disponible en gadgets de lista, lista de tareas, resumen de registros, lista de SData y resumen de registro de SData. Los gadgets de lista y lista de tareas pueden vincularse entre sí o a gadgets de resumen de registros para un desplazamiento dinámico. Los gadgets de SData pueden vincularse entre sí. Consulte [Vinculación de gadgets \(página 22-17\)](#) para obtener más información.

Modificar. Abre el primer paso del asistente de gadget para el gadget actual.

Activar/desactivar cambio de tamaño y arrastre. Fija la posición y el tamaño del gadget. Disponible únicamente en formato de cuadro de mando flexible. Cambia el icono de cambio de tamaño en la esquina inferior derecha del gadget con un icono de chincheta. Cuando los gadgets se mueven en un formato flexible también podrá cambiar un vínculo de ajuste a la cuadrícula (**Activar/Desactivar instantánea**) desde la barra de control. Cuando está activada, los gadgets cambian el tamaño y se alinean en una cuadrícula de casi 20 px.

Minimizar. Muestra el encabezamiento del gadget.

Maximizar. Abre el gadget con el tamaño del espacio de trabajo del cuadro de mando.

Cerrar. Elimina el gadget del cuadro de mando. Esta acción no se puede deshacer.

El encabezamiento del gadget de **SData** incluye un icono de encabezamiento adicional a la izquierda, Seleccionar columnas.



Iconos de encabezamiento del gadget de SData

Modificación del diseño de columna del gadget

Para cambiar el diseño de columna de un gadget de lista, lista de tareas o lista de SData, puede utilizar cualquiera de las opciones siguientes:

- **Arrastre y suelte** las columnas en el diseño que desee.
- Cambie el **orden de clasificación** de ascendente a descendente y viceversa haciendo clic en el encabezamiento de la columna con el orden actual.
- Haga clic en la **flecha de la lista desplegable** junto a cualquier encabezado de columna y seleccione **Columnas**. Aparecerá un submenú con todas las columnas disponibles. Seleccione la casilla de verificación junto a las columnas que desee añadir o eliminar.
- Seleccione la casilla de verificación **Acción** para **Mostrar columna de anclaje de flujo de procesos**.

Adición de nuevos orígenes de datos para gadgets

Puede poner a su gadget nuevos orígenes de datos en el asistente de gadget mediante la creación de nuevos informes, grupos, búsquedas lógicas y búsquedas guardadas de manera normal en Sage CRM. También puede añadir nuevas fuentes de los flujos de datos de SData, predefinidas por los usuarios con Permisos de Administrador del sistema o de Gestor de información.

Para obtener más información sobre la adición de estos tipos de orígenes de datos, consulte:

[Grupos \(página 17-1\)](#)

[Redacción de informes \(página 10-1\)](#)

[Creación de una búsqueda guardada \(página 3-7\)](#)

[Véase "Uso de una búsqueda lógica" en la página 3-3](#)

[Añadir una plantilla de flujo de datos de SData \(página 22-27\)](#)

Cuando trabaje con orígenes de datos para el cuadro de mando interactivo, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los orígenes de datos de informe se agrupan en el cuadro de mando interactivo según la entidad seleccionada en la vista de origen de informe, no la categoría de informe. Los orígenes de datos de informes de tipo histórico o de referencias cruzadas no se incluyen en orígenes de datos de informe de gadget de lista o gráfica.
- Los usuarios deben obtener acceso a **Informes de empresa** (en **<Mi perfil> | Administración | Usuarios**) para poder ver datos en gadgets basados en orígenes de datos de informes.
- Para que los orígenes de datos de grupo aparezcan en el cuadro de mando, el tipo de grupo debe establecerse como **Grupo dinámico**.
- Tenga cuidado al eliminar los orígenes de datos. Por ejemplo, un gadget que utilice un origen de datos de grupo dejará de mostrar datos si se elimina dicho grupo.
- Los orígenes de datos de grupos privados no están disponibles cuando se configuran gadgets de plantilla.

Plantillas

- [Trabajo con plantillas de cuadro de mando](#)
- [Adición de una plantilla de cuadro de mando.](#)
- [Asignación de usuarios a una plantilla de cuadro de mando.](#)
- [Modificación de una plantilla de cuadro de mando](#)
- [Eliminación de una plantilla de cuadro de mando](#)
- [Gestión de cuadros de mando de usuario](#)
- [Adición de una plantilla de gadget](#)
- [Modificación de una plantilla de gadget.](#)
- [Eliminación de una plantilla de gadget.](#)
- [Adición de una plantilla de flujo de datos de SData.](#)

Trabajo con plantillas de cuadro de mando

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

A las plantillas de cuadros de mando se accede mediante **Plantilla | Plantillas de cuadros de mando**.

Una vez esté en las plantillas del cuadro de mando con la pestaña **Propiedades** activada, podrá gestionar todas las plantillas y cuadros de mando de usuario mediante los siguientes campos, botones y pestañas:

Campo o botón	Descripción
Filtrado por	Busca plantillas o cuadros de mando de usuario y categorías mediante una búsqueda de tipo "empieza por".
Plantilla	Muestra una lista de todas las plantillas de cuadros de mando.
Usuario	Muestra una lista de todos los cuadros de mando de usuario.
Nuevo	Añade una nueva plantilla de cuadro de mando.
Modificar detalles	Cambia el nombre, descripción y categoría de una plantilla o cuadro de mando de usuario. La categoría "Sin categoría" no se puede modificar desde la interfaz del cuadro de mando. Sin embargo, un administrador del sistema puede modificar el nombre de la categoría desde <Mi perfil> Administración Personalización Traducciones (Familia de etiquetas LandingPage , Código de etiqueta BlankCategory). Una categoría que contenga cuadros de mando no se podrá eliminar.
Duplicar	Copia una plantilla o cuadro de mando de usuario como plantilla.
Eliminar	Elimina una plantilla o cuadro de mando de usuario.
Modificar gadgets	Añade, elimina y modifica los gadgets de una plantilla o cuadro de mando de usuario.
Usuarios asignados	Asigna usuarios y equipos a una plantilla. La pestaña Usuarios asignados está activada cuando selecciona una plantilla de cuadro de mando.

Adición de una plantilla de cuadro de mando

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de cuadro de mando | Nueva**.
3. Establezca el tipo de diseño como **Flexible** o **Fijo**. El valor predeterminado es Flexible. Una vez que haya añadido el cuadro de mando no podrá cambiar el tipo.
4. Añada un nombre, descripción y categoría a la plantilla.
5. Haga clic en **Guardar**. La plantilla de cuadro de mando aparecerá en la lista de plantillas. Podrá abrir la nueva plantilla y añadirle gadgets haciendo clic en el botón **Modificar gadgets**.

Asignación de usuarios a una plantilla de cuadro de mando

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Plantillas | Plantillas de cuadro de mando**.
2. Compruebe que **Plantilla** esté seleccionado.
3. Resalte el cuadro de mando al que desee asignar los usuarios.
4. Haga clic en la pestaña **Usuarios asignados**.
5. Haga clic en el botón **Asignar** para cumplimentar la lista de usuarios y equipos principales.
6. Utilice el campo **Filtrado por** para buscar usuarios o equipos. Se trata de una búsqueda de tipo "empieza por".
7. Seleccione las **casillas de verificación** junto a los usuarios y/o equipos a los que desee asignar la plantilla de cuadro de mando.
8. Haga clic en **Asignar**. Aparecerá un icono de marca de verificación junto a cada usuario o equipo asignado. Cada usuario asignado o miembro del equipo asignado podrá acceder al cuadro de mando desde la lista desplegable del cuadro de mando.

Un usuario añadido a un equipo en una fecha posterior obtiene acceso automáticamente a todos los cuadros de mando que ya estén asignados a su equipo.

Modificación de una plantilla de cuadro de mando

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de cuadro de mando**.
3. Compruebe que **Plantilla** esté seleccionado.
4. Resalte el cuadro de mando que desea modificar.
5. Haga clic en **Modificar detalles** para cambiar el nombre, descripción o categoría del cuadro de mando.
6. Haga clic en **Modificar gadgets** para cambiar los gadgets del cuadro de mando. La plantilla de cuadro de mando aparecerá con un mensaje que indica que los cambios pueden afectar a otros usuarios.



Los usuarios asignados a la plantilla verán los cambios la próxima vez que accedan al cuadro de mando asignado.

Mientras trabaja en nuevas plantillas, puede que le resulte de utilidad crear una nueva categoría de cuadros de mando denominada "Borradores" o algo parecido. Así queda claro para otros usuarios que se está trabajando en estos cuadros de mando.

Eliminación de una plantilla de cuadro de mando

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de cuadro de mando**.
2. Compruebe que **Plantilla** esté seleccionado.
3. Resalte el cuadro de mando que desea eliminar.

4. Haga clic en **Eliminar**. Aparecerá un mensaje que le pedirá que compruebe si hay usuarios asignados y que indica que esta acción no se puede deshacer.
5. Haga clic en **Aceptar** para eliminar la plantilla de cuadro de mando. La plantilla de cuadro de mando se eliminará de la lista Plantillas de cuadros de mando y de las listas de cuadros de mando de todos los usuarios asignados. Si un usuario estaba trabajando con un cuadro de mando asignado, podrá seguir haciéndolo hasta que salga de dicho cuadro de mando.

Gestión de cuadros de mando de usuario

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de cuadro de mando**.
3. Compruebe que **Usuario** esté seleccionado. Aparecerá una lista de todos los cuadros de mando de usuario, agrupados por usuario.
4. Resalte el cuadro de mando que desea visualizar, modificar o eliminar.
5. Seleccione la acción que debe realizarse en el cuadro de mando de usuario. Por ejemplo, haga clic en **Modificar detalles** para cambiar la categoría en la que está almacenado el cuadro de mando.
6. Haga clic en **Guardar**.

Esta función puede ser de utilidad si un usuario ha añadido contenido a su cuadro de mando que está impidiendo que inicie sesión en Sage CRM. El administrador del sistema puede eliminar el cuadro de mando de usuario (sin abrirlo), de modo que el usuario pueda volver a acceder a Sage CRM.

Adición de una plantilla de gadget

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de gadget | Nueva**.
3. Seleccione el tipo de gadget que quiere añadir. Para obtener más información, consulte la [Guía de referencia rápida del gadget \(página 22-9\)](#).
4. Realice los pasos del asistente de gadget. El nuevo gadget aparecerá en las plantillas de gadgets y estará disponible para que lo seleccionen los usuarios.

Modificación de una plantilla de gadget

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de gadget**.
2. Resalte el gadget que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar**. Se abrirá el primer paso del asistente de gadget para el gadget actual.
4. Realice los cambios que desee en el gadget.
5. Haga clic en **Finalizar**. El gadget actualizado aparecerá en las plantillas de gadgets y estará disponible para que lo seleccionen los usuarios.

Los cambios en las plantillas de gadgets sólo afectan a los propios gadgets y no a las instancias del gadget en cuadros de mando asignados, personales o en plantillas.

Eliminación de un gadget de biblioteca

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de gadget**.
3. Resalte el gadget que desea eliminar.
4. Haga clic en **Eliminar gadget**. Aparecerá un mensaje de advertencia que indica que esta acción no se puede deshacer.
5. Haga clic en **Aceptar** para eliminar el gadget. El gadget se eliminará de las plantillas de gadgets y ya no estará disponible para que lo seleccionen los usuarios.

Al eliminar una plantilla de gadget sólo se elimina la instancia del gadget de la lista de plantillas de gadget y no las instancias del gadget en cuadros de mando personales o asignados o en plantillas.

Añadir una plantilla de flujo de datos de SData

Requisitos de usuarios: Derechos de gestor de información

1. Haga clic en la pestaña **Cuadro de mando interactivo** en el menú principal.
2. Haga clic en **Plantilla | Plantillas de flujo de datos de SData | Nuevo**.
3. Introduzca una pequeña descripción del flujo de datos en el campo **Nombre del flujo de datos**.
4. Escriba una URL válida del esquema de SData en el campo **URL del flujo de datos**. Una URL válida del esquema de SData tiene el siguiente formato: `http[s]://hostingserver/sdata/application/contract/resource kind/$schema` Consulte en **<Mi perfil> | Administración | Gestionar Mi cuenta | Acceso externo** el formato de URL y esquema para su sistema de nube. Para obtener más información acerca de la construcción de flujos de datos SData personalizados, consulte [Ayuda del desarrollador](#).
5. Configure el **Nombre de usuario** y **Contraseña** para un flujo de datos que requiera autenticación. El establecimiento de la autenticación en el gadget evita que el usuario deba introducir los detalles de inicio de sesión cada vez que acceda a la noticia segura.
6. Para asignar equipos o usuarios al flujo de datos de SData, haga clic en la pestaña **Usuarios asignados**.
7. Seleccione las **casillas de verificación** junto a los usuarios y/o equipos a los que desee asignar la plantilla del flujo de datos de SData.
8. Haga clic en **Guardar**. Cada usuario asignado o miembro del equipo asignado puede acceder al flujo de datos de SData desde el Paso 1 del asistente de gadget de SData.

Capítulo 23: Cuadro de mando clásico

- ¿Qué es el cuadro de mando clásico?
- Configuración de un nuevo cuadro de mando clásico
- Cambio del contenido directamente en la página Cuadro de mando clásico
- Modificación de los detalles del cuadro de mando clásico
- Modificación del contenido del cuadro de mando clásico
- Adición de búsquedas guardadas a un cuadro de mando clásico
- Adición de informes favoritos a un cuadro de mando clásico
- Adición de gráficos de informes a un cuadro de mando clásico
- Configuración de un cuadro de mando clásico de empresa
- Modificación del contenido del cuadro de mando clásico de empresa

¿Qué es el cuadro de mando clásico?

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

El cuadro de mando clásico es una página personalizable con la información más relevante para su trabajo cotidiano. Por ejemplo:

- Una instantánea de las empresas con las que trabaja más a menudo.
- Una lista de las incidencias de prioridad alta que tiene asignadas.
- Citas más destacadas.
- Una lista de los clientes potenciales abiertos recientemente.
- Una gráfica por sectores de las oportunidades por zonas.

Puede definir:

- La información que desea incluir en su página en función de una lista predefinida de contenidos.
- Mi cuadro de mando como la primera página que aparezca al conectarse.
- Varios cuadros de mando en Sage CRM.
- El cuadro de mando predeterminado.

Configuración de un nuevo cuadro de mando clásico

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

1. Haga clic en **Cuadro de mando**.
 - Si el administrador del sistema no ha configurado un cuadro de mando estándar, aparecerá la página **Detalles del cuadro de mando**.

- En caso contrario, la página Cuadro de mando mostrará el contenido del **cuadro de mando predeterminado**. En este caso, haga clic en **Nuevo cuadro de mando** para crear un cuadro de mando nuevo.
 - Si existen varios cuadros de mando, pero no se ha establecido ninguno de ellos como valor predeterminado, el sistema mostrará el primero de la lista desplegable. En este caso, haga clic en **Nuevo cuadro de mando** para crear un cuadro de mando nuevo.
 - Si está visualizando un cuadro de mando interactivo, haga clic en **Cuadro de mando clásico** y, a continuación, añada el nuevo cuadro de mando.
2. Introduzca un **nombre** para el cuadro de mando nuevo. Si ya existe un cuadro de mando con ese nombre, aparecerá una advertencia, si bien podrá añadir un cuadro de mando nuevo con el mismo nombre que un cuadro de mando existente.
 3. Seleccione **Establecer como valor predeterminado** para que este cuadro de mando sea el predeterminado. **Establecer como cuadro de mando móvil** permite utilizar el cuadro de mando en dispositivos móviles.
 4. Haga clic en **Continuar**. Aparecerá la página Contenido del cuadro de mando. La página Contenido del cuadro de mando se divide en el panel **Contenido disponible** y el panel **Contenido seleccionado**.
 - Haga clic en **Añadir** junto al elemento de la lista de Contenido disponible que desee añadir al panel Contenido seleccionado.
 - La lista desplegable **Filtrado por** permite restringir la lista de todo el contenido para ver, por ejemplo, el contenido por áreas relacionado con oportunidades.
 - Utilice los **botones de opción Bloques** para filtrar la lista y ver el contenido por columnas **estrechas** o **anchas**. El administrador del sistema se encarga de definir el ancho del contenido.
 5. Seleccione y añada el contenido al panel Contenido seleccionado.
 - Para eliminar un elemento del contenido seleccionado, resáltelo en la lista de contenido Estrecho o Ancho y haga clic en el botón **Quitar** situado en la parte derecha de la lista.
 - También puede eliminarlo mediante el botón **Quitar** que se encuentra junto al elemento en el panel Contenido disponible.
 - Para cambiar el orden o un elemento de contenido seleccionado, resalte el elemento y haga clic en las flechas **arriba** y **abajo** situadas a la derecha de la lista de contenido Estrecho o Ancho.
 - Las columnas de **Estrecho** se muestran de manera predeterminada en la parte izquierda de la página Cuadro de mando. Para cambiarlo, seleccione el botón de opción Derecho en la parte superior del panel Contenido seleccionado. Cuando sólo se ha seleccionado contenido ancho, éste ocupa todo el ancho de la página.
 - Las **flechas dobles** se utilizan para mover un elemento de contenido a la parte superior o inferior de la lista de Contenido seleccionado.
 - Haga clic en **Limpiar** para eliminar todo el contenido seleccionado de la lista de contenido Estrecho o Ancho.
 6. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá el nuevo cuadro de mando.
 - La **barra de herramientas del cuadro de mando** se encuentra en la parte superior izquierda de la página Cuadro de mando donde está el cuadro de mando que ha creado

en la lista desplegable.



Barra de herramientas del cuadro de mando

- Puede utilizar la barra de herramientas del cuadro de mando para configurar otro cuadro de mando, modificar el cuadro de mando existente y cambiar de un cuadro de mando a otro. Para imprimir su cuadro de mando, haga clic en **Imprimir**.



Puede definir la página Cuadro de mando para que sea la primera que vea cuando inicie la sesión en Sage CRM; para ello, hay que seleccionar Cuadro de mando en el campo Iniciar sesión en de **<Mi perfil> | Preferencias**.

Cambio del contenido directamente en la página Cuadro de mando clásico

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

- Puede minimizar, restaurar o eliminar contenido del cuadro de mando mediante los **iconos** situados en la esquina superior derecha del panel de contenido.
- Puede cambiar las columnas que aparecen en los paneles de contenido y reducir el tamaño de los paneles de contenido ancho, donde puede ver el icono **Columnas personalizadas** en la esquina superior derecha del panel de contenido. **Nota:** Si elimina columnas de un panel de contenido, éstas permanecerán ocultas incluso si elimina el panel de contenido por completo del cuadro de mando y lo sustituye por otro. Para que se vuelvan a mostrar las columnas, haga clic en el icono Columnas personalizadas y active las casillas junto a las columnas ocultas.
- Cuando una lista de contenido tiene más de 10 registros o es más larga que el Tamaño de la tabla establecido en **<Mi perfil> | Preferencias**, la opción **Ver todo** está disponible. Haga clic en ella para ver todos los registros de este panel de contenido en una nueva ventana del navegador.
- Cuando una lista Calendario o Tareas tiene más de 10 registros o es más larga que el Tamaño de la tabla establecido en **<Mi perfil> | Preferencias**, la opción **Ver el calendario** está disponible. Haga clic en ella para acceder a la pestaña **Calendario**.

Modificación de los detalles del cuadro de mando clásico

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

Haga clic en **Editar detalles del Cuadro de mando** para cambiar el nombre del cuadro de mando o los ajustes predeterminados:

- Para volver a la página Cuadro de mando, haga clic en **Guardar**.
- Para mostrar la página **Contenido del cuadro de mando**, haga clic en **Continuar**.
- Para restablecer un cuadro de mando estándar a los valores predeterminados del sistema, haga clic en **Reiniciar el cuadro de mando estándar**. **Nota:** Si modifica un cuadro de mando estándar, estará creando su propia versión personalizada del cuadro de mando. Esto

no afecta de ningún modo a los paneles de mando estándar de otros usuarios.

- Para eliminar un cuadro de mando, haga clic en **Eliminar**.



Sólo puede cambiar el nombre de un cuadro de mando o eliminar un cuadro de mando que haya creado. No puede modificar el nombre del cuadro de mando o eliminar un cuadro de mando estándar que haya creado el administrador del sistema.

Modificación del contenido del cuadro de mando clásico

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

1. Haga clic en **Cuadro de mando**.
2. Haga clic en el cuadro de mando que desea modificar en la lista desplegable de la parte superior de la página.
3. Haga clic en el icono **Modificar Cuadro de mando**. Aparecerá la página Contenido del cuadro de mando.
4. Modifique el contenido.
5. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá el cuadro de mando modificado.

Adición de búsquedas guardadas a un cuadro de mando clásico

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

Todos los usuarios pueden configurar búsquedas guardadas. Posteriormente, se pueden seleccionar en la lista de Contenido disponible para que se muestren en un cuadro de mando.

Para que una lista de búsquedas guardadas esté disponible en el cuadro de mando, realice los pasos siguientes:

1. Configure una búsqueda guardada. Por ejemplo, todas las empresas de Madrid.
2. Haga clic en **Cuadro de mando** y haga clic en **Modificar Cuadro de mando**. Aparecerá la página Contenido del cuadro de mando.
3. Haga clic en la categoría **Búsqueda guardada** en la lista desplegable Filtrado por. En la lista de Contenido disponible aparecerá la búsqueda guardada que ha creado.
4. Haga clic en el botón **Añadir** situado junto a la búsqueda guardada que ha creado.
5. También puede seleccionar Resúmenes de búsquedas guardadas de la lista de contenido disponible. Se mostrará un recuento de los registros de cada búsqueda guardada.
6. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Cuadro de mando con la lista de búsquedas guardadas que ha creado.

Adición de informes favoritos a un cuadro de mando clásico

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

Todos los usuarios con acceso a Informes pueden seleccionar los informes que ejecutan con frecuencia como "favoritos". Estos informes se pueden ejecutar desde el cuadro de mando cuando el elemento de contenido Informes favoritos está seleccionado.

Para ejecutar un informe favorito desde el cuadro de mando, realice los pasos siguientes:

1. Asegúrese de que tiene al menos un informe favorito.
2. Haga clic en **Cuadro de mando** y haga clic en **Modificar Cuadro de mando**.
3. Aparecerá la página Contenido del cuadro de mando.
4. Haga clic en la categoría **Otro** en la lista desplegable Filtrado por.
5. Haga clic en **Añadir** situado junto al elemento de contenido de Informes favoritos.
6. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Cuadro de mando. El panel de contenido de Informes favoritos aparecerá en el cuadro de mando con todos sus informes favoritos.
7. Haga clic en el informe que desea ejecutar. Las Opciones de Visualización del informe aparecerán en una ventana nueva.
8. Confirme la opción de visualización, por ejemplo, Pantalla, y haga clic en **Ir**. Los resultados del informe aparecerán en una nueva ventana del navegador.

Adición de gráficos de informes a un cuadro de mando clásico

Requisitos de usuarios: Permisos de administración de gestor de información

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

Los usuarios con permisos de seguridad de responsable de información pueden crear informes nuevos y modificar los que ya existen. Si **Disponible en cuadro de mando** está seleccionada en el panel Opciones de gráfica de la página Opciones de Informes. Paso 2 de 2, el gráfico se mostrará para que el usuario pueda seleccionarlo en la categoría Gráficos de informes de la página Contenido del cuadro de mando.

1. Modifique un informe que ya exista y navegue hasta el panel **Opciones de gráfica** en la página Opciones de Informes. Paso 2 de 2.
2. Marque la casilla de verificación **Disponible en cuadro de mando clásico / interactivo** en el panel Opciones de gráfica y cumplimente los otros campos del mismo. **Nota:** Esta casilla de verificación no está disponible en el panel Opciones de gráfica de informes históricos.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Haga clic en **Cuadro de mando** y haga clic en **Modificar Cuadro de mando**. Aparecerá la página Contenido del cuadro de mando.
5. Seleccione **Gráficos de informes** en **Filtrado por**.
6. Haga clic en **Añadir** situado junto al gráfico de informe que ha añadido. Cuando la gráfica procede de un informe con varias búsquedas guardadas, aparecerá un panel de gráfico de informe para seleccionar por cada búsqueda guardada y el informe completo.
7. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página Cuadro de mando. El gráfico de informe aparecerá en el cuadro de mando. Puede hacer clic en el icono **Ver informe completo en una ventana nueva** para ver más del informe. Este icono no está disponible en paneles de contenido de gráfica "independientes". Se pueden identificar en las listas de contenido por el prefijo "Chart" (gráfica).

La animación integrada implica que puede observar el proceso de formación de los gráficos. También puede interactuar con los gráficos cuando estén finalizados; por ejemplo, resaltando secciones y girando gráficos circulares. Para obtener más información sobre cómo interactuar con gráficos, consulte [Ejecución de informes \(página 11-1\)](#).

Configuración de un cuadro de mando clásico de empresa

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

La pestaña Cuadro de mando dentro del contexto Empresa se puede utilizar para tener una visión general de la información de clientes. Una vez que el cuadro de mando de la empresa esté configurado, estará disponible en la página de contexto Empresa para todas las empresas.

1. En el contexto de una empresa, haga clic en la pestaña **Cuadro de mando**.
 - Si el administrador del sistema no ha configurado un cuadro de mando de la empresa estándar, aparecerá la página **Contenido del cuadro de mando**.
 - Si se ha configurado un cuadro de mando de la empresa estándar, se mostrará la página Cuadro de mando con el contenido del cuadro de mando de la empresa estándar. En tal caso, haga clic en **Modificar Cuadro de mando** para revisar el contenido existente.
2. En el panel Contenido disponible, haga clic en **Añadir** junto a los paneles de contenido que desea añadir al cuadro de mando. Los contenidos seleccionados aparecerán enumerados en la lista de Contenido seleccionado.
3. Haga clic en **Guardar**. Se mostrará el cuadro de mando de la empresa.

Haga clic en **Reiniciar el cuadro de mando estándar** para restablecer el cuadro de mando de la empresa estándar que ha configurado el administrador del sistema.

Modificación del contenido del cuadro de mando clásico de empresa

El cuadro de mando clásico solamente está disponible para clientes que ya trabajasen con Sage CRM antes del lanzamiento de Sage CRM 2014 R2.

1. En el contexto de una empresa, haga clic en la pestaña **Cuadro de mando**. Se mostrará la página Cuadro de mando.
2. Haga clic en **Modificar Cuadro de mando**. Aparecerá la página Contenido del cuadro de mando.
3. Realice los cambios necesarios.
4. Haga clic en **Guardar**. Los cambios se mostrarán en la página Cuadro de mando de la empresa.

Capítulo 24: Preferencias

- [Preferencias de usuario](#)
- [Campos de preferencias](#)
- [Modificación de su imagen de perfil](#)
- [Cambio de preferencias](#)

Preferencias de usuario

Las preferencias de usuario le permiten controlar la cantidad de información que se muestra. Por ejemplo, si trabaja en el equipo de atención al cliente, su interés principal probablemente sea el estado de las incidencias existentes. Puede cambiar sus preferencias de usuario para que los casos que tenga abiertos actualmente se muestren siempre que inicie sesión en Sage CRM.

Puede [cambiar su imagen de perfil](#) y [restablecer su contraseña](#) en la página Preferencias de usuario.



El botón **Instalar integración de Sage CRM con Outlook** se muestra en la página Preferencias. Para obtener más información, consulte [Descarga de la Outlook Plugin para integración clásica de Outlook \(página 7-1\)](#).

Campos de Preferencias

La siguiente tabla describe los campos de preferencias estándar del usuario.

Campo	Descripción
Imagen de perfil	Añadir o editar su imagen de perfil.
Iniciar sesión en	Determinarla primera página que quiere ver al iniciar sesión. Por ejemplo, Panel de control, Calendario o Lista de oportunidades.
Vaciar lista de recientes para cada sesión	Seleccione Sí para vaciar la lista de recientes cada vez que cierra sesión. La lista de recientes ofrece acceso rápido a los registros que ha visitado en Sage CRM recientemente.
Mostrar soluciones en Mi CRM	Mostrar la pestaña Soluciones en el menú principal . El administrador del sistema debe otorgarle derechos para visualizar Soluciones.
Mostrar llamadas salientes en Mi CRM	Mostrar la pestaña Listas de llamadas salientes en el menú principal .

Campo	Descripción
Divisa	Determinar la divisa en la que desea trabajar. Depende de la configuración del sistema.
Mostrar embudo de clientes potenciales	Mostrar u ocultar el embudo en la pestaña Clientes potenciales dentro de Mi CRM y CRM del equipo. Está establecido en Sí de manera predeterminada.
Mostrar embudo de oportunidades	Mostrar u ocultar el embudo en la pestaña Oportunidades dentro de Mi CRM y CRM del equipo. Está establecido en Sí de manera predeterminada.
Mostrar gráfica tubular de Incidencias	Mostrar u ocultar el gráfico tubular de incidencias en la pestaña Incidencias dentro de Mi CRM y CRM del equipo. Está establecido en Sí de manera predeterminada.
Tamaño de la tabla	Determinar la longitud máxima predeterminada de las listas y tablas de una página.
Posición de pantalla del correo electrónico	Mostrar la pantalla de Nuevo correo electrónico en vista Normal o Emergente. Si trabaja con Sage CRM en Outlook, la pantalla Nuevo correo electrónico se muestra siempre en una ventana emergente.
Tamaño de página predeterminado para la vista previa de informes	Determinar el tamaño de página predeterminado en la página Opciones de visualización de informes para informes en formato PDF.
Orientación predeterminada para la vista previa de informes	Determinar la orientación predeterminada (vertical u horizontal) utilizada en la página Opciones de visualización de informes para producir un informe en formato PDF.

Campo	Descripción
Coaching en pantalla	<p>Determinar cómo se muestra Coaching en pantalla.</p> <p>Activado. Activar la función Coaching en todas las pantallas para las que está disponible.</p> <p>Desactivado. Desactivar la función de Coaching.</p> <p>El Coaching minimizado permanece así hasta que haga clic en Maximizar el coaching en pantalla.</p> <p>Personalizado. Permite a los usuarios minimizar Coaching en pantalla en algunas pantallas y dejarlo maximizado en otras.</p>
Agenda de columna simple	<p>Si se define en Sí, el calendario usa un formato de columna única.</p> <p>Si se define en No, la vista diaria se puede mostrar en una vista al estilo Outlook con espacio homogéneo entre franjas temporales verticales. Si tiene varias citas a la misma hora, se colocan en juntas en columnas contiguas.</p>
Numero de columnas de la agenda	<p>Determinar el número máximo de columnas en el calendario cuando el ajuste previo es No. Si se supera este número, el calendario regresa al formato de columna única.</p>
Delimitador de exportación de archivo CSV	<p>Determinar el delimitador de CSV como una coma, punto y coma o tabulación para archivos que exporte a CSV.</p> <p>Al hacer clic en Exportar a archivo, por ejemplo en una lista de registros de empresa, el archivo CSV usa el delimitador que haya elegido.</p> <p>Esta configuración afecta también las cargas de datos desde archivos CSV. El delimitador en el archivo de importación debe coincidir con el delimitador establecido aquí.</p>
Pantalla predeterminada para empresa	<p>Determinar la primera pestaña que quiere ver cuando abre un registro de Empresa. Elegir la pestaña Resumen en la pestaña Cuadro de mando interactivo.</p>

Campo	Descripción
Plantilla de correo electrónico predeterminada	Determinar una plantilla de correo electrónico predeterminada. Se usa automáticamente al crear un nuevo correo electrónico en Sage CRM.
Dirección de correo electrónico predeterminada	Determinar la dirección de correo electrónico De predeterminada usada en la pantalla Nuevo correo electrónico. Funciona solo si tiene permiso para enviar mensajes de correo electrónico desde otras cuentas.
Vista de calendario	Determinar la vista predefinida del calendario. Por ejemplo, Día, Mes, Semana, Año.
Hora de Inicio de la agenda	Determinar la hora de inicio de la vista del calendario para las comunicaciones. Este ajuste cambiará también el área sombreada en el Planificador de reuniones.
Hora final de la agenda	Determinar la hora final de la vista del calendario para las comunicaciones. Este ajuste cambiará también el área sombreada en el Planificador de reuniones.
Mi semana empieza el	Determinar el primer día de la vista semanal del calendario.
Formato de fecha	Formato de fecha preferido. Por ejemplo, seleccione dd/mm/aaaa para ver la fecha en formato día/mes/año.
Usar AM/PM	Seleccionar Sí para utilizar el formato de hora AM/PM o No para utilizar el formato de 24 horas.

Campo	Descripción
Zona horaria	<p>La zona que seleccione deberá coincidir con la configuración de su ordenador.</p> <p>Debe definirse la zona horaria de cada usuario. Esta opción es especialmente importante si desea sincronizar con Microsoft Outlook.</p> <p>Hay 75 zonas horarias. La que seleccione define los ajustes de horario de verano usados.</p> <p>Todos los horarios son relativos, variando en función del usuario conectado. Por ejemplo, una reunión realizada por un usuario a las 09:00 GMT aparece a las 10:00 para los usuarios en +1:00 GMT.</p> <p>El administrador del sistema define la zona horaria del servidor.</p>
Símbolo decimal	<p>Determinar el punto decimal. Por ejemplo, punto [.] o coma [,].</p>
Número de decimales	<p>El número de decimales que se visualizarán. Por ejemplo, 2. Nota: El número máximo de decimales es 6.</p>
Separador de millares	<p>Determinar el separador de millares. Por ejemplo, punto [.] o coma [,].</p>
Destinatarios predeterminados para los recordatorios de prioridad alta	<p>Determinar el modo en que se envía un recordatorio de una comunicación de alta prioridad. Debe seleccionar primero Enviar recordatorio. Para obtener más información, consulte Citas y tareas (página 5-1).</p>
Destinatarios predeterminados para los recordatorios de prioridad normal	<p>Determinar el modo en que se envía un recordatorio de una comunicación de prioridad normal. Debe seleccionar primero Enviar recordatorio. Para obtener más información, consulte Citas y tareas (página 5-1).</p>
Destinatarios predeterminados para los Recordatorios de prioridad baja	<p>Determinar el modo en que se envía un recordatorio de una comunicación de prioridad baja. Debe seleccionar primero Enviar recordatorio. Para obtener más información, consulte Citas y tareas (página 5-1).</p>

Modificación de su imagen de perfil

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**.
2. Haga clic en **Imagen de perfil**.
3. Haga clic en **Seleccionar archivo** para cargar su nueva imagen de perfil en Sage CRM.
4. Recorte la imagen.
5. Haga clic en **Guardar**.

Cambio de preferencias

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Preferencias**. Se muestra la página **Preferencias**.
2. Haga clic en **Editar**.
3. Realice los cambios oportunos en los campos de **preferencias de usuario**.
4. Haga clic en **Guardar**.



Para restablecer las preferencias a la configuración predeterminada, haga clic en **Restablecer valores predeterminados**.

Capítulo 25: Módulos personalizados

- [¿Qué son los módulos personalizados?](#)
- [Navegación de módulos personalizados](#)
- [Trabajo con módulos personalizados.](#)

¿Qué son los módulos personalizados?

Un módulo personalizado en Sage CRM es un conjunto personalizado de datos y funciones comerciales. Cualquier usuario con derechos en el área Administración puede añadir un nuevo módulo utilizando **Sage CRM Builder**.

Los módulos personalizados le ayudan a capturar y trabajar con información que va más allá de las funciones de ventas, marketing y de servicio al cliente habituales en Sage CRM. Por ejemplo, podría trabajar con:

- Un módulo Eventos para ayudarle a realizar eventos promocionales y ferias.
- Un módulo Formación para ayudarle a organizar la formación de clientes.
- Un módulo Captación para supervisar candidatos y nuevas contrataciones que respaldan el crecimiento de su negocio.

Las pantallas principales y los campos de los módulos personalizados tienen algunas estupendas funciones como la edición en línea y los vínculos de fotografías. Están incrustadas en el corazón de su sistema Sage CRM existente, de modo que puede vincular y saltar desde ellos a todos sus datos de Sage CRM establecidos.

Módulos personalizados de navegación

Los módulos personalizados están diseñados para trabajar con entidades estándar de Sage CRM, como empresas y personas. Los procedimientos básicos para localizar, añadir y trabajar con los módulos personalizados siguen patrones existentes de Sage CRM. Por ejemplo, para encontrar un nuevo registro de módulo personalizado, haga clic en **Buscar | <Entidad>**, y para añadir un nuevo módulo personalizado, haga clic en **Nuevo | Nueva <entidad>**.

Sin embargo, hay algunas diferencias entre registros de módulos personalizados y otros registros.

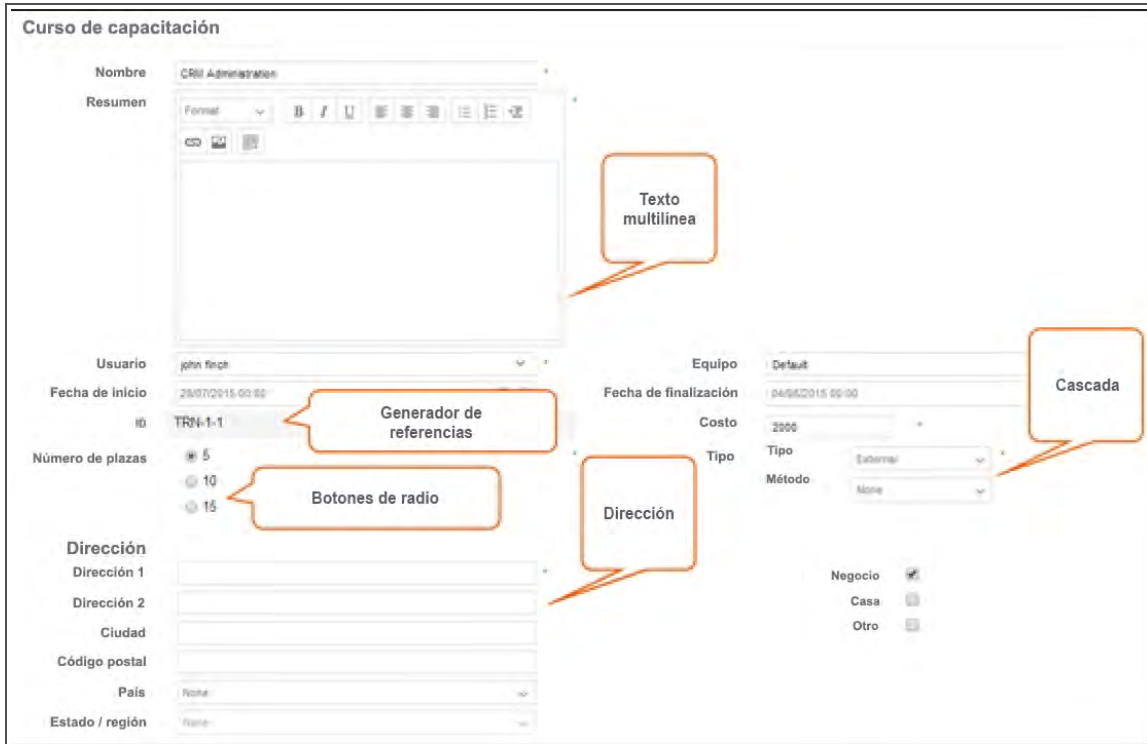
- [Creación de un registro de módulo personalizado](#)
- [Modificación de un registro de módulo personalizado](#)
- [Trabajo con tablas de entidades relacionadas](#)
- [Visualización de actividades en un registro de módulo personalizado](#)

Creación de un registro de módulo personalizado

Un registro de entidad personalizado tiene un diseño de dos columnas, aunque algunos campos ocupan toda la anchura de la página.

- Un panel de coaching en la parte superior de la página contiene el texto de ayuda si lo ha añadido el administrador. Para ver el panel, haga clic en el signo de interrogación en la parte superior del registro.
- Para ver las sugerencias de ayuda en el nivel de campos, haga clic en el signo de interrogación junto a un campo. Su administrador debe añadir las sugerencias de ayuda.
- Para añadir contenido a un campo, escriba encima del texto marcador.

Algunos tipos de campos estándar funcionan de manera ligeramente distinta con módulos personalizados que con otras partes de Sage CRM. Además, hay varios tipos de campo exclusivos de los módulos personalizados.




Campos de módulos personalizados

Tipo de campo	Descripción
Texto multilinea	<p>Introducir varias líneas de texto libre. Puede usar el editor de texto para añadir elementos de formato como viñetas, efectos de negrita y cursiva, o bien pegar HTML con formato directamente en el campo.</p> <p>Cuando el texto aparece en una lista integrada, aparecen los primeros 43 caracteres del campo de texto multilinea.</p>

Tipo de campo	Descripción
Botones de radio	Elija entre diversos botones de opción. Por ejemplo, la etiqueta de los botones de opción podría ser Número máximo de decimales y las opciones podrían ser 5, 10, 15 o 20.
Fotografía	Introducir la dirección del sitio web de una imagen para incluirla en el registro. Por ejemplo, un vínculo a una fotografía del orador que realiza el discurso de apertura.
Selección múltiple (Búsqueda)	Seleccionar varios elementos de una lista de selecciones predefinidas.
Búsqueda en cascada	Elegir varios elementos de una lista con distintos niveles. Lo que elija en la primera lista determinará las opciones de la segunda. Lo que elija en la segunda lista determinará las opciones de la tercera. Por ejemplo, puede haber tres niveles para encontrar una ciudad: Continente - País - Ciudad.
Productos (Búsqueda)	Elegir de una lista de productos.
Grupos de usuarios (Búsqueda)	Elegir de una lista de todos los grupos a los que tiene acceso.
Generador de referencias	El identificador exclusivo de solo lectura para el registro.
Dirección	<p>Crear un nuevo registro de dirección personalizado o actualizar un registro existente. Al introducir o editar información de dirección en este panel, se actualiza en cualquier parte donde se use el registro de direcciones personalizado. De este modo, si otro módulo personalizado está relacionado con esta dirección personalizada, la nueva información de la dirección también se muestra en esa pantalla de resumen de la entidad personalizada. Debe introducir al menos una dirección personalizada.</p> <p>País incluye una lista completa de los países del mundo. Sin embargo, Estado o región solo tiene información en el caso de Australia, Brasil, Canadá, China, India, Irlanda, México y EE. UU. Si selecciona cualquier otro país, Estado o región está definido como Ninguno y no se puede editar.</p>

Modificación de un registro de módulo personalizado

Algunas funciones están disponibles solo si ha creado un registro y regresa para modificarlo.

- Para mostrar u ocultar los campos vacíos, haga clic en el icono de configuración  en la parte superior del registro.
- Para hacer una copia del registro, haga clic en **Duplicar**. La duplicación puede ahorrarle tiempo si está creando un registro similar al original. Puede hacer cambios al registro duplicado en lugar de crearlo desde cero.
- Para añadir el registro a una lista existente de registros filtrados, haga clic en **Añadir a grupo**. Para obtener más información, consulte [Introducción a los grupos](#).
- Si Flujo de procesos está habilitado para su módulo personalizado, puede tener **Acciones** adicionales disponibles para ayudarle a mejorar sus registros.
- Para añadir información adicional acerca del registro, cree una nueva entrada en las tablas de entidades relacionadas. Estas son listas incrustadas de vínculos a otros registros. Por ejemplo, una lista de personas relacionadas con el módulo personalizado o notas acerca del registro. Para obtener más información, consulte [Trabajo con tablas de entidades relacionadas](#).
- Haga clic en las pestañas para añadir y gestionar comunicaciones, documentos y notas relacionadas, así como realizar un seguimiento de flujos de trabajo. También puede ver la actividad en los registros. Para obtener más información, consulte [Visualización de actividad en un módulo personalizado](#).
- Escriba directamente en un campo para editar el valor.

Trabajo con tablas de entidades relacionadas

Para crear un registro para un módulo personalizado, antes debe introducir información básica acerca del registro. Una vez guardado el registro, puede añadir información acerca de cualquier entidad relacionada. Las tablas de entidades relacionadas y grupos de campo se muestran en la pantalla de resumen de registro; puede añadir nueva información y ordenar la existente

Por ejemplo, para un módulo de Curso de formación, la tabla relacionada Asistentes se muestra en la pantalla de resumen de Curso de formación, y puede añadir más personas a la tabla. Si tiene muchos registros enumerados en una tabla, puede organizarlos para que se ajusten a sus necesidades comerciales.

Asistentes					Añadir nuevo ▾	
Persona ▾	Número Teléfono completo ▾	Correo electrónico (trabajo) ▾	Nombre de la empresa ▾			
Mary Wilson	1 212 725-5100		Harlob Controls Limited	Modificar	Anular vínculo	⬆
Gerreth McDavid	1 617 227-1336	GMcDavid@demosaecrm.com	Eurolandia	Modificar	Anular vínculo	
Mike Carlson	1 206 343-9577	MCarlson@demosaecrm.com	Gatecom Inc.	Modificar	Anular vínculo	⬇

< > |< < 1 > >|
1 - 3 de 3 elementos ↻

Mostrar filas ▾

Tabla de entidades relacionadas para personas/asistentes

- Para añadir un nuevo registro a la tabla, haga clic en **Añadir nuevo**.
 - Para crear un nuevo elemento, haga clic en **Añadir nuevo elemento**. Rellene los campos y haga clic en **Guardar**. Por ejemplo, si añade una nueva Persona a un registro de Curso de formación, la Persona se incluye como asistente.
 - Para añadir registros existentes a la pantalla de resumen de módulo personalizado, haga clic en **Vincular a entidad**. Seleccione de la lista de registros disponibles y haga clic en **Guardar**.
 - Para añadir un grupo de registros a la tabla, haga clic en **Añadir grupo**. Seleccione de la lista de grupos disponibles y haga clic en **Guardar**.
 - Si Flujo de procesos está habilitado, puede haber opciones adicionales disponibles. Por ejemplo, una tabla de Incidencia relacionada tiene los botones de flujo de trabajo **Nueva Incidencia** y **Nueva mejora**.
- Para modificar un registro en la tabla, haga clic en el icono de modificación junto al registro. Actualice los campos del registro y haga clic en **Guardar**.
- Para desvincular un registro en la tabla desde el registro de entidad personalizada, haga clic en el icono de desvinculación. Si el registro relacionado no está vinculado a ningún otro registro, se elimina de la base de datos de Sage CRM.
- Para cambiar el número de filas de tabla que se muestran por página, haga clic en **Mostrar filas** y seleccione 5, 10, 15, 20 o 25.
- Para determinar cómo se muestran las columnas, arrastre un encabezado de columna a otra parte de la tabla.
- Para añadir u ocultar columnas, haga clic en la flecha junto al encabezado de columna y haga clic en **Columnas**. Deje sin marcar las columnas que quiere ocultar.
- Para cambiar el orden en que se muestran los registros, haga clic en el encabezado de columna. También puede hacer clic en la flecha junto al encabezado de columna y seleccionar **Ordenar de forma ascendente** o **Ordenar de forma descendente**.
- Para filtrar registros, haga clic en la flecha junto al encabezado de columna y haga clic en **Filtrar**. Seleccione los criterios y valores del filtro y haga clic en **Filtrar**.

Visualización de la actividad en un registro de módulo personalizado

La pestaña **Seguimiento de actividad** muestra actualizaciones de campos e inserciones para cada registro de módulo personalizado. Se realiza un seguimiento de actualizaciones manuales, actualizaciones de flujo de procesos y actualizaciones de carga de datos. Siempre que se modifique un valor de campo, se mostrará tanto el valor antiguo como el nuevo.

Para ordenar la información de la actividad, haga clic en **Las recientes primero** o **Las más antiguas primero**.



Su administrador debe habilitar el seguimiento de actividad para un módulo personalizado. Si no está habilitado, se mostrará el siguiente mensaje en la pestaña Seguimiento de actividad.

Seguimiento de actividad está desactivado en estos momentos. Si quiere ver la actividad en los registros, pídale a su administrador del sistema que habilite Seguimiento de actividad

Trabajo con módulos personalizados

Puede crear informes y grupos basados en módulos personalizados. Hay algunos pasos adicionales que debe seguir además de los habituales para los módulos estándar de Sage CRM.

- [Creación de informes basados en módulos personalizados](#)
- [Creación de grupos basados en módulos personalizados](#)

Creación de informes basados en módulos personalizados

Puede crear informes basados en vistas de origen diferentes, dependiendo de cómo esté vinculado un módulo personalizado a otras entidades de Sage CRM. Por ejemplo, imaginemos que tiene un módulo Curso de formación que está relacionado con Persona. Un curso tiene varios asistentes, y cada persona asiste a varios cursos. Podría ejecutar un informe para ver las personas que han asistido a un curso o ver los cursos a los que ha asistido una persona.



No puede añadir diferentes tipos de campos con el mismo nombre a un informe de módulo personalizado. Supongamos que crea una entidad personalizada con relaciones y funciones predeterminadas. Añade un campo de texto de varias líneas llamado Prueba y un campo de búsqueda estándar llamado Prueba. Arrastra y suelta los nuevos campos sobre la página de resumen de entidad personalizada. Cuando crea un nuevo informe basado en esta entidad personalizada e intenta incluir ambas columnas Prueba en el informe, un mensaje de error indica que *no puede crear el mismo campo dos veces*.

1. Haga clic en **Informes** en el menú principal.
2. Haga clic en la categoría de informe de entidad personalizada.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Seleccione una vista de origen. Esta puede variar en función del modo en que su módulo esté vinculado a otras entidades en Sage CRM. Por ejemplo, si un módulo Curso tiene una relación Muchos a Muchos con Personas, lo que significa que a los cursos pueden asistir varias personas y una persona puede atender a varios cursos.
 - Para obtener información sobre las personas que asisten a un curso, emplee la vista de origen **Relacionado: Curso - Personas**.
 - Para obtener información sobre los cursos a los que ha asistido una persona, seleccione la vista de origen **Relacionado: Persona - Curso**.
5. Seleccione el tipo de informe. Para obtener más información, consulte [Véase "Ejecución de informes" en la página 11-1](#).
6. Seleccione las columnas (campos) que se incluirán en el informe y haga clic en **Continuar**.
7. Complete los campos del informe. Para obtener más información, consulte [Véase "Campos y botones de informe" en la página 10-3](#).

Creación de grupos basados en módulos personalizados

Puede crear grupos que contengan registros de entidades personalizadas con una relación M-M o 1-M. Por ejemplo, si muchos cursos tienen muchos talleres, puede crear un grupo que contenga registros de entidades de Cursos y Talleres para ver información acerca de todos los cursos y talleres que tengan lugar en un mes concreto.

1. Haga clic en **Grupos** en el menú principal.
2. Haga clic en **Nuevo grupo** y seleccione la entidad personalizada en **Entidad**.
3. Seleccione una vista de **Vista de origen**. El nuevo grupo se basa en esta vista. Por ejemplo, para crear un grupo que contenga una lista de cursos y sus talleres relacionados, seleccione **Relacionados: Curso - Taller**.
4. Complete los campos del grupo. Para obtener más información, consulte [Véase "Creación de un grupo" en la página 17-2](#).

Glosario

A

Actividad de la fase

Es un tipo de acción dentro de una fase de una campaña de marketing. Cada actividad de fase consta de comunicaciones individuales entre su empresa y el público objetivo. Por ejemplo, una campaña se dirige a generar clientes potenciales en una ubicación específica. La campaña se compone de tres fases distintas: 1) despertar interés, 2) presentar el producto en una feria comercial y 3) evaluar el interés. La primera fase consta de dos actividades de fase: "mailing de folletos" y "mailing de boletín". La segunda fase consta de dos actividades de fase: "invitación con tarjeta de respuesta" y "seguimiento de la tarjeta de respuesta", etc.

Aplicar filtro

Un filtro restringe las listas siguiendo un conjunto de criterios predefinido. Por ejemplo, la lista Calendario excluye todas las comunicaciones pendientes de manera predeterminada. Puede restringir más la lista filtrando todas las reuniones pendientes.

Arrastrar y soltar documento

La función de arrastrar y soltar ofrece un acceso directo para vincular documentos, correos electrónicos o cualquier tipo de archivo de otra aplicación con los datos de cliente de Sage CRM.

B

Botón de acción

Los botones de acción permiten añadir y modificar información, así como ejecutar tareas en el sistema. Los botones de acción disponibles dependen de la página en la que se encuentre. Ejemplos de botones de acción: Cambiar, Eliminar, Confirmar eliminación, Nueva tarea o Nueva cita. Los botones de acción de flujo de procesos se muestran en el menú desplegable Acciones.

Búsqueda lógica

Utilice la búsqueda lógica para realizar búsquedas complejas de la base de datos basadas en las principales entidades de Sage CRM. Puede crear búsquedas mejoradas basadas en una cláusula WHERE y ampliar

los criterios de selección utilizando cláusulas AND y OR. Puede buscar en Incidencia, Comunicación, Empresa, Entidad personalizada, Nota personalizada, Cliente potencial, Oportunidad, Pedido, Persona, Presupuesto y Solución.

C

Campaña

Una campaña es un proceso planificado de actividades de marketing dividido en etapas o fases. Cada fase consta de varias acciones o actividades de fase. Cada acción consta de comunicaciones individuales entre su empresa y el público objetivo. Por ejemplo, una campaña denominada Generación de clientes potenciales en la costa oeste tiene como objetivo generar clientes potenciales en un área geográfica determinada.

Cliente potencial

Un cliente potencial es un conjunto de información sin calificar, procedente, por ejemplo, del sitio web de su empresa, de ferias comerciales o de listas de correo.

Comodín

El comodín % permite completar búsquedas poco específicas. El símbolo % (porcentaje), significa "contiene". Por ejemplo, si escribe "%software" en Nombre de la empresa en la página Búsqueda de empresa, se mostrará una lista de todas las empresas cuyo nombre contiene la palabra "software".

Comunicación

Una comunicación hace referencia a una tarea o a una reunión. Los tipos específicos de comunicaciones están determinados como tipos de acción. Por ejemplo, Carta entrante, Carta saliente, Llamada entrante, Llamada saliente y Demo.

Cuadro de mando

El cuadro de mando es una página personalizable con la información más relevante para su trabajo cotidiano. Por ejemplo, una lista de las empresas con las que suele trabajar más a menudo.

D

Descriptor de registro

El descriptor de registros permite al administrador del sistema especificar qué campos se usan para identificar un registro cuando se muestra en listas recientes, favoritos, títulos de páginas, tablas de entidades relacionadas e información de seguimiento de actividad. El descriptor predeterminado es Nombre.

Dirección personalizada

La entidad Dirección personalizada es un grupo de campos de dirección y tipos de direcciones. Los tipos de direcciones predefinidos son Trabajo, Personal y Otro. Un administrador del sistema puede relacionar una entidad personalizada a una dirección personalizada utilizando una relación M-M. Si el administrador del sistema arrastra el panel de resumen de dirección personalizada a la pantalla de resumen de la nueva entidad personalizada, los usuarios pueden crear un registro para la dirección personalizada y la nueva entidad personalizada en una pantalla y guardar ambos registros al mismo tiempo.

Documentos compartidos

La pestaña Documentos compartidos contiene todas las plantillas y documentos compartidos a los que se tiene acceso. Está disponible desde el menú Pestañas.

E

Equipo

Un equipo está formado por un grupo de usuarios que desempeñan funciones similares. Puede asignar tareas (comunicaciones), oportunidades, clientes potenciales e incidencias a un equipo. Un usuario puede ser un miembro de un equipo. Se denomina equipo principal. Un usuario también puede tener permisos para ver la información de otros equipos.

Equipo de la empresa

Un equipo de la empresa es un grupo de usuarios vinculados a una empresa con el objetivo de realizar el seguimiento de las responsabilidades de gestión de cuentas.

F

Fase

Una fase es una etapa de una campaña de marketing. Cada fase puede constar de varias acciones o actividades de fase. Cada acción consta de comunicaciones individuales entre su empresa y el público objetivo. Por ejemplo, una campaña denominada Generación de clientes potenciales en la costa oeste tiene como objetivo generar clientes potenciales en un área geográfica determinada. La campaña se compone de tres fases distintas: 1) despertar interés, 2) presentar el producto en una feria comercial y 3) evaluar el interés.

Flujo de procesos

El flujo de procesos automatiza los procesos de trabajo de la empresa utilizando un conjunto predefinido de reglas y acciones.

G

Generador de referencias

Crea un campo de solo lectura que muestra el identificador único de un registro de entidad personalizada con el formato <número de usuario> - <número de registro>. Un administrador del sistema puede asignar un nombre al campo y añadir un prefijo al ID generado automáticamente para ayudar a los usuarios a categorizar los registros de entidades. Para añadir un prefijo, introduzca como máximo tres caracteres alfanuméricos en Texto estático.

Grupos

Los grupos permiten a los usuarios crear recopilaciones de registros en Sage CRM. Los grupos pueden ser estáticos o dinámicos.

I

Incidencia

Una incidencia es una cuestión de atención al cliente. Las incidencias incluyen asuntos desde problemas técnicos hasta cuestiones de reclamaciones de clientes. Una incidencia genera un seguimiento del problema desde su registro hasta su solución final. Se pueden asociar varias comunicaciones (o tareas) a una misma incidencia.

L

Línea de producto

Un producto que su cliente está interesado en comprar. Están vinculados a oportunidades y se pueden seleccionar desde las pestañas Presupuestos y Pedidos.

Lista de recientes

La lista de recientes se encuentra en la barra Acceso rápido. Haga clic en el icono para seleccionar y regresar a las empresas, personas, oportunidades, clientes potenciales, soluciones, incidencias o registros de módulos personalizados con lo que ha estado trabajando recientemente.

Listas de llamadas salientes

Las listas de llamadas salientes se utilizan para actividades de telemarketing de gran volumen, en las que no se preasignan las llamadas a usuarios individuales y en las que sólo se genera un registro de comunicación cuando se establece un contacto satisfactorio.

M

Menú Principal

El menú principal permite acceder rápidamente a las entidades principales de Sage CRM. Está disponible en todas las pantallas de Sage CRM. En función del tamaño de su pantalla, puede que el menú Pestañas se encuentre: Justo debajo del menú superior de Sage CRM. Si el menú tiene demasiadas pestañas, algunas de ellas se agrupan debajo del encabezado Más. Al hacer clic en el icono del menú principal en la parte superior izquierda de la pantalla.

Modo Mi CRM

Desde <Mi perfil>, puede cambiar desde el modo Mi CRM al modo CRM del equipo. Esto le permite alternar entre información de CRM asignada a usted en exclusiva e información asignada a todo su equipo.

Módulo personalizado

Un módulo personalizado en Sage CRM es un conjunto personalizado de datos y funciones comerciales. Cualquier usuario con derechos en el área Administración de Sage CRM puede añadir un nuevo módulo utilizando Sage CRM Builder. Los módulos personalizados le ayudan a capturar y

trabajar con información que va más allá de las funciones de ventas, marketing y de servicio al cliente habituales en Sage CRM.

N

Nota de seguimiento

Las notas de seguimiento se utilizan en el contexto de clientes potenciales, oportunidades, incidencias y soluciones para añadir anotaciones en texto libre sobre el progreso de un cliente potencial, oportunidad, solución o incidencia.

Nota personalizada

La entidad Nota personalizada permite a los usuarios adjuntar información de texto general a un registro de módulo personalizado. Un módulo personalizado puede tener muchas notas personalizadas.

Notificación

La notificación depende de la implementación. Cuando Notificación está activado, los usuarios reciben recordatorios de las tareas que se acercan o las que ya han vencido. Se pueden configurar en la página Detalles de comunicación y pueden aparecer como notas en pantalla, o bien como correos electrónicos o SMS. También se pueden integrar en la función de flujo de procesos.

O

Oportunidad

Una oportunidad es una oportunidad de venta. Consisten en un seguimiento del interés de una venta, desde la calificación del cliente potencial hasta el cierre de la transacción.

P

Panel

Un panel contiene información relacionada de forma que se facilita su visualización. Una página de información se puede dividir en varios paneles.

Pestaña

Las pestañas tienen el aspecto de separadores de carpetas. La información de cada sección de la carpeta viene determinada por el contexto vigente: Por ejemplo, si se ha seleccionado a la persona "Ana

Vázquez", la pestaña Vista rápida muestra las interacciones más reciente que su empresa haya tenido con ella.

Pestaña Documentos

La pestaña Documentos está disponible en el contexto de una persona, empresa, oportunidad, incidencia o solución. Contiene un vínculo a un documento.

Progreso

Progreso se encuentra en el contexto de clientes potenciales, oportunidades, soluciones e incidencias cuando no se utiliza la función de flujo de procesos. Esto le permite cambiar la etapa, el estado y otros datos relacionados con el cliente potencial, oportunidad, solución o incidencia. También le permite añadir una nota de seguimiento para su cambio.

R

Relaciones

La pestaña Relaciones está disponible en el contexto de todas las entidades principales. Puede mostrar vínculos entre diferentes tipos de información. Por ejemplo, puede establecer una relación entre una empresa y sus directores, o entre una oportunidad y las personas que influyen en ella. Su administrador del sistema define los diferentes tipos de relaciones que pueden establecerse desde cada pestaña.

S

Seguimiento de actividad

La pestaña Seguimiento de actividad muestra actualizaciones de campos e inserciones para cada registro de módulo personalizado. Se realiza un seguimiento de actualizaciones manuales, actualizaciones de flujo de procesos y actualizaciones de carga de datos. Siempre que se modifique un valor de campo, se mostrará tanto el valor antiguo como el nuevo.

SLA

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) se establecen entre la empresa y los clientes para definir unos niveles estándar relativos al tiempo de resolución de incidencias. Se pueden vincular a empresas y a incidencias de atención al cliente de particulares.

SMS

Notifique a los usuarios las próximas reuniones mediante SMS, o bien use SMS con flujo de procesos para notificar nuevos clientes potenciales, incidencias atrasadas u oportunidades cerradas a los usuarios.

Solución

Las soluciones, una vez revisadas y aprobadas, forman una base de conocimientos. Los usuarios de Sage CRM internos, así como clientes y socios, pueden acceder a las soluciones a través de un sitio web de autoservicio. Las soluciones son una entidad separada de las incidencias, pero se pueden vincular a varias incidencias. Una incidencia se puede vincular a varias soluciones.

v

Vista rápida

La pestaña Vista rápida muestra las últimas comunicaciones, oportunidades e incidencias relacionadas con una empresa o persona.

Índice

A

Acceso

- cuadro de mando interactivo 22-2
- llamadas salientes 16-2
- preferencias 24-1

Acciones

- Envío de correo electrónico 12-2
- exportación a un archivo 12-3
- Nueva tarea 12-2

Acciones de listas 12-1

Aceptación

- un cliente potencial 15-5

Actividad

- informes 11-1

Actividades

- planificación 5-1

Actualización

- grupo 17-7

Actualización de la lista de llamadas salientes 18-11

Actualización masiva

- grupo 17-8

Acuerdo de nivel de servicio 20-3

- gravedad 20-3
- iconos 20-4

Adición

- archivos adjuntos a tareas 5-10
- Contactos clásicos de Outlook a CRM 7-5
- documento a la pestaña Documentos 9-10

gadget a la biblioteca 22-26

gráficas a un informe 10-19

múltiples registros a un grupo 17-6

notas a una empresa 4-11

nueva dirección 4-6

nuevo gadget a un cuadro de mando 22-8

orígenes de datos al cuadro de mando 22-22

persona a una empresa 4-6

plantilla de cuadro de mando 22-24

plantilla de gadget a un cuadro de mando 22-8

registros de entidad primaria a un grupo 17-5

relaciones 4-9

Adición de contacto

plugin Lite de Outlook 8-2

Adobe PDF 11-6

Añadir

plantilla de flujo de datos de SData 22-27

Añadir contactos

botón (Outlook clásico) 7-5

Anit-spam

MailChimp 19-1

Archivado

correo electrónico 6-2

Archivado de correo electrónico 8-3

Archivo

Correo electrónico (Clásico de Outlook) 7-12

Archivos adjuntos

adición a tareas 5-10

Arrastrar y soltar

- comunicaciones 5-15
- correo electrónico 9-11
- documento 9-10

Asignación

- tareas a otras personas 5-10
- una incidencia a un compañero 20-5
- usuarios a una plantilla de cuadro de mando 22-25

Atributos clave

- informes 10-9
- pestaña 2-8

B

Biblioteca

- adición de un gadget a 22-26
- modificación de gadgets 22-26

Bloques anchos 23-2

Bloques estrechos 23-2

Botón

- Añadir este registro a un grupo 13-14
- Archivar y ver correo electrónico 7-12
- Combinar en PDF 13-6, 13-14
- Combinar en Word 13-6, 13-14
- Enviar y archivar 7-13
- Reiniciar el cuadro de mando estándar 23-3

botón Añadir comentario 16-3

Botón Añadir este registro a un grupo 13-14

botón Archivar y ver correo electrónico 7-12

botón Coger otra llamada 16-3

botón Coger una llamada 16-3

botón Combinar en PDF 13-6

botón Combinar en Word 13-6

Botón Configuración de respuesta 18-8

botón Convertir a oportunidad 15-6, 15-6

botón Enviar y archivar 7-13

botón Excluir 16-3

botón Llamada aceptada 16-3

Botón Planificar televentas 18-6

Botón Recurrencia 5-6

botón Terminar sesión de llamadas 16-4

botón Ver cliente potencial 15-6

botón Vínculo de solución 21-3

botón Volver a llamar en 16-4

Botones de acción 2-5

Búsqueda

búsqueda avanzada 3-3

búsqueda por palabras clave 3-3

búsquedas combinadas 3-2

campo de fecha 3-2

campo numérico 3-3

comodín 3-2

de una comunicación 5-10

de una solución 21-1

un cliente potencial 15-4

Búsqueda avanzada

búsqueda 3-3

Búsqueda guardada

actualización 3-7

creación de una nueva 3-7

cuadro de mando clásico 23-4

eliminación 3-7

uso de una existente 3-6, 3-6, 3-8

C

Calendario

- clasificación de lista 3-9
- gadget 22-10
- pestaña 2-6
- visualización 5-14

Cambio

- citas recurrentes 5-18
- detalles de empresa 4-5
- detalles de persona 4-6
- dirección, teléfono y correo electrónico 4-6
- opciones de visualización de informes 11-5
- preferencias 24-6
- vínculos de dirección 4-7

Campaña

- campos 18-3
- creación de una nueva 18-2
- informes 11-1
- MailChimp 19-1

Campaña de MailChimp

- configuración 19-2, 19-3
- mensajes de error 19-5
- resultados 19-4

Campañas

- informe 18-15

Campo numérico

- búsqueda 3-3

Campos

- acción de la fase 18-3
- Campaña 18-3
- correo electrónico de persona 4-4

detalles de teléfono de persona 4-4

dirección 4-2

empresa 4-1

fase 18-3

incidencia 20-3

Línea de producto 13-8

oportunidad 13-3

Order 13-12

persona 4-3

Preferencias 24-1

Presupuesto 13-6

relaciones 4-10

solución 21-2

teléfono/correo electrónico 4-3

Campos Selección de búsqueda
avanzada 2-11

Candidatos

pestaña 2-6

Casos

pestaña 2-6, 2-8

Categoría de informes

creación de una nueva 10-1

movimiento de un informe 10-2

Cierre de sesión 2-1

Cierre de una incidencia 20-6

Cita rápida 5-9

Cita recurrente 5-17

cambio 5-18

eliminación 5-18

Citas

sincronizar (Outlook Clásico) 7-7

Citas recurrentes

Tareas clásicas de Outlook 7-9

clásica de Outlook	Combinar en PDF
Elementos omitidos 7-10	botón 13-14
Clásica de Outlook	Combinar en Word
Tareas y citas recurrentes 7-9	botón 13-14
Clásico de Outlook	Comunicación
Instalación de integración 7-1	arrastrar y soltar 5-15
Plugin 7-1	búsqueda 5-10
clásicos de Outlook	cambio de estado 5-9
Eventos de todo el día 7-9	iconos 5-7, 5-7
Classic Outlook	informes 11-1
barra de herramientas de CRM 7-3	planificación sin vincular 5-9
instalación de integración 7-1	recurrente 5-17
Cliente potencial	Comunicación recurrente
aceptación 15-5	creación de una nueva 5-17
búsqueda 15-4	Comunicaciones
conversión en una oportunidad 15-5	pestaña 2-8
creación de uno nuevo 15-4	Configuración
gráfica tubular 15-7	correo electrónico masivo 17-14
iconos 15-4	cuadro de mando interactivo
paso a la etapa siguiente 15-7	predeterminado 22-4
Coaching	Conflictos en Outlook clásico 7-9
en pantalla 2-12	Contraseña
Coaching en pantalla 2-12	modificación 2-1
Códigos de respuesta	Conversión
creación de uno nuevo 18-8	de un correo electrónico en un cliente
Combinación	potencial, una oportunidad o una
empresas 4-13	incidencia 6-2
personas 4-14	Conversión de un cliente potencial en una
Combinación de correspondencia 9-5	oportunidad 15-5
ejecución 9-2	Copia
Combinación de criterios de búsqueda 3-2	cuadro de mando interactivo 22-5
	Correo electrónico
	archivado 6-2
	Archivo (Clásico de Outlook) 7-12

-
- archivos adjuntos 17-15
 - arrastrar y soltar 9-11
 - conversión en cliente potencial, oportunidad o incidencia 6-2
 - definición de una plantilla predeterminada 6-1
 - envío 6-1, 6-1
 - Microsoft Outlook 6-1
 - posición de la pantalla 6-1
 - respuesta 6-2
 - teclas de acceso directo 6-2
 - Correo electrónico masivo 17-14
 - configuración 17-14
 - grupo 17-14
 - creación
 - una tarea 5-1
 - Creación
 - acción de fase de llamadas salientes 18-9
 - códigos de respuesta 18-7
 - grupo 18-8
 - grupos 17-2
 - informe 10-2
 - lista de llamadas salientes 18-9, 18-11
 - nueva campaña 18-2
 - nueva fase 18-2
 - nuevas actividades de fase 18-2
 - previsión de equipo 14-5
 - un cuadro de mando clásico de empresa 23-6
 - un nuevo cliente potencial 15-2
 - un nuevo cuadro de mando clásico 23-1
 - un nuevo cuadro de mando
 - interactivo 22-6
 - una cita recurrente 5-17
 - una nueva categoría de informes 10-1
 - una nueva empresa 4-1
 - una nueva incidencia 20-2
 - una nueva oportunidad 13-2
 - una nueva solución 20-6, 21-2
 - una previsión 14-3
 - una solución a partir de una incidencia 21-3
 - Criterios de búsqueda
 - almacenamiento 3-7
 - Cuadro de mando
 - gráficos 23-5
 - gráficos de informes 23-5
 - pestaña 2-6, 2-8
 - plantillas 22-23
 - Cuadro de mando clásico
 - barra de herramienta 23-3
 - bloques estrechos y anchos 23-2
 - búsqueda guardada 23-4
 - contenido 23-2
 - creación de uno nuevo 23-1
 - detalles 23-3
 - informes favoritos 23-4
 - modificación 23-4
 - pestaña 23-1
 - valor predeterminado 23-2
 - Cuadro de mando clásico predeterminado 23-2
 - Cuadro de mando interactivo
 - acceso 22-2
 - adición de orígenes de datos 22-22
-

adición de plantilla 22-24
adición de un nuevo gadget 22-8
adición de una plantilla de gadget 22-8
añadir plantilla de flujo de datos de
SData 22-27
asignación de usuarios 22-25
copia 22-5
creación 22-6
detalles 22-6
eliminación 22-6
inicio rápido 22-3
personal 22-3, 22-4
plantilla 22-4
predeterminado 22-4

D

dashboard
troubleshooting 22-26
Datos de atributos clave
grupos 17-10
descarga de 9-1
Desinstalación
plugin de Outlook para la Integración
clásica de Outlook 7-13
Devolución de llamada
creación de una 5-1
Dirección
adición de una nueva 4-6
cambio 4-6
campos 4-2
Direcciones
pestaña 2-9
Divisa 13-6
presupuesto 13-6

Documento
adición a la pestaña Documentos 9-10
área Arrastrar y soltar archivos aquí 9-11
documentos compartidos 9-12
Documentos
pestaña 2-9, 9-9
recuperación 9-9
Documentos compartidos
acceso a documentos 9-12
filtrado 9-12
Outlook clásico 7-11
pestaña 2-6
Duplicación
Informes 10-25
Duplicado 4-12
línea de producto 13-6, 13-14

E

Ejecución
informes 11-1
Elementos de pantalla 2-2
Elementos omitidos (clásico de Outlook)
7-10
Eliminación
búsqueda guardada 3-7
citas recurrentes 5-18
cuadro de mando interactivo 22-6
gadget de biblioteca 22-27
informes 10-25
plantilla de cuadro de mando 22-25
relaciones 4-10
Empresa
cambio de detalles 4-5

-
- campos 4-1
 - combinación 4-13
 - creación de una nueva 4-5
 - cuadro de mando clásico 23-6
 - pestañas 2-8
 - Envío
 - correo electrónico 6-1, 6-1
 - correos electrónicos masivos 17-14
 - un presupuesto 13-10
 - Envío de correo electrónico
 - acción 12-2
 - Envío de una previsión 14-4
 - Equipo
 - creación de uno nuevo 4-11
 - Equipo de la empresa
 - pestaña 2-9
 - Errores de validación 4-1
 - Escenario de previsión 14-2, 14-3
 - En el mejor de los casos 14-4
 - probable 14-4
 - seguro 14-4
 - Escenario de previsión En el mejor de los casos 14-4
 - Escenario de previsión probable 14-4
 - Escenario de previsión seguro 14-4
 - Estado
 - cambio de comunicación 5-9
 - Estado del vínculo
 - icono 4-7
 - Exportación
 - grupo 18-9
 - Exportación a un archivo
 - acción 12-3
-
- F**
 - Fecha objetivo de cierre 14-2
 - Filtrado 3-8
 - Filtro 3-8
 - Flechas Ir 2-11
 - Formato CSV 11-7
 - G**
 - Gadget
 - adición a la biblioteca 22-26
 - adición a un cuadro de mando 22-8
 - calendario 22-10
 - diseño 22-21
 - gráfica 22-10
 - guía de referencia rápida 22-9
 - iconos del encabezamiento 22-21
 - lista 22-11
 - lista de SData 22-14
 - lista de tareas 22-16
 - menú principal 22-12
 - modificación del contenido 22-17
 - modificar biblioteca 22-26
 - noticias RSS 22-13
 - notificación 22-13
 - resumen 22-16
 - resumen de registros 22-13
 - Resumen de registros de SData 22-15
 - sitio web 22-17
 - vinculación 22-17
 - Gadget de biblioteca
 - eliminación 22-27
 - Gestión de llamadas salientes 18-9
 - datos de atributos clave 18-12
-

Gestión de zonas 4-4
Gestión del calendario 5-11
Gráfica
 gadget 22-10
Gráfica tubular
 cliente potencial 15-7
 incidencia 20-7
 Oportunidad 13-16
Grupo
 actualización 17-7
 actualización de zonas 17-9
 actualización masiva 17-8
 adición de información a una
 pestaña 17-11
 cómo se almacena la información 17-9
 correo electrónico masivo 17-14
 creación 17-2, 18-8
 exportación 18-9
Grupos
 adición de múltiples registros 17-6
 adición de registros de entidad
 primaria 17-5
 pestaña 2-6
Guardado
 criterios de búsqueda del informe 11-5

H

Historial de previsiones
 visualización 14-5
Historial de Previsiones
 pestaña 14-4

I

icono 4-7

Iconos
 acuerdo de nivel de servicio 20-4
 cliente potencial 15-4
 comunicación 5-7
 incidencia 20-4
 oportunidad 13-5
Imagen
 Perfil 24-6
Impresión
 pedidos 13-14
Incidencia
 campos 20-3
 cierre 20-6
 creación de una nueva 20-2, 20-5
 gráfica tubular 20-7
 iconos 20-4, 20-4
 paso a la etapa siguiente 20-5, 20-6
 resolución 20-6
Informe de historial 10-23, 11-1, 11-4
Informe de lista 10-2, 11-1, 11-2
Informe de resumen 11-1, 11-4
Informes
 actividad 11-1
 adición de gráficas 10-19
 administrador 11-1
 agrupar por 10-9
 atención al cliente 11-1
 búsqueda avanzada 10-8
 cambio de categorías 10-2
 campaña 11-1, 18-15
 categorías 10-1
 clientes potenciales 11-1

-
- comunicación 11-1
 - contenido 10-7
 - creación de uno nuevo 10-2
 - criterios de búsqueda 10-8, 11-5
 - cuadro de mando 23-5
 - cuadro de mando clásico 23-4
 - datos de atributo clave 10-9
 - de historial 10-23, 11-1, 11-4
 - duplicación 10-25
 - ejecución 11-1
 - eliminación 10-25
 - favoritos 11-5
 - generales 11-1
 - lista 11-1, 11-2
 - llamadas salientes 11-1
 - marketing 11-1
 - ordenación 10-8
 - referencias cruzadas 10-23, 11-1, 11-3
 - resumen 11-1, 11-4
 - ventas 11-1
 - Informes de administración 11-1
 - Informes de atención al cliente 11-1
 - Informes de cliente potencial 11-1
 - Informes favoritos 11-5, 23-4
 - Informes generales 11-1
 - Inicio de sesión 2-1
 - instalación
 - Integración clásica de Outlook 7-1
 - Instalación
 - Integración clásica de Outlook 7-1
 - Plugin Lite de Outlook 8-1
 - Integración clásica de Outlook
 - desinstalación del plugin 7-13
 - reinstalación del plugin 7-13
 - Interactive dashboard
 - user 22-26
 - L**
 - Línea de artículos 13-5
 - Línea de producto
 - campos 13-8
 - duplicado 13-6, 13-14
 - Lista
 - gadget 22-11
 - Lista de llamadas salientes
 - actualización 18-11
 - creación 18-9, 18-11
 - Lista de objetivos
 - datos de atributos clave 17-10
 - Lista de tareas
 - gadget 22-16
 - Listas de llamadas salientes
 - pestaña 2-7, 16-2
 - Lite de Outlook
 - archivado de correo electrónico 8-3
 - Llamada saliente
 - actividad de fase 18-9
 - Llamadas salientes
 - acceso 16-2
 - informes 11-1
 - M**
 - MailChimp
 - anti-spam 19-1
 - campana 19-1
-

lista 19-2, 19-2

Marketing

- informes 11-1
- pestaña 2-8

Menú principal

- gadget 22-12

Mi CRM

- pestañas 2-6

Microsoft Outlook 6-1

Modificación

- contenido del gadget 22-17
- contraseña 2-1
- cuadro de mando clásico 23-4
- cuadro de mando de empresa 23-6
- detalles del cuadro de mando interactivo 22-6
- diseño del gadget 22-21
- gadgets de biblioteca 22-26
- plantilla de cuadro de mando 22-25

Módulos

- personalizados 25-1

Módulos personalizados 25-1

- creación de un registro 25-1
- definición 25-1
- grupos 25-6
- informes 25-6
- informes y grupos 25-6
- modificación de un registro 25-4
- navegación 25-1
- seguimiento de actividad 25-5
- tabla de entidades relacionadas 25-4

N

Navegación 2-9

- módulos personalizados 25-1

Nota

- adición a una empresa 4-11

Notas

- pestaña 2-8

Noticias RSS

- gadget 22-13

Notificación

- gadget 22-13

Notificaciones 2-5

Nueva tarea

- acción 12-2

O

Oportunidad

- campos 13-3
- creación de una nueva 13-2
- gráfica tubular 13-16
- iconos 13-5
- página de paso a la etapa siguiente 13-9
- paso a la etapa siguiente 13-9, 13-15

Oportunidades

- pestaña 2-6, 2-8

Orígenes de datos

- adición al cuadro de mando 22-22

Outlook

- Archivar y ver correo electrónico 7-12
- Enviar y archivar 7-13

Outlook clásico

- conflictos de sincronización 7-9
- Panel Opciones de Sage CRM 7-3

-
- plugin 7-2
 - uso de CRM en 7-2
 - vinculación de documentos compartidos 7-11
- P**
- Panel 2-5
 - Paso a la etapa siguiente
 - un cliente potencial 15-7
 - una incidencia 20-5, 20-6
 - una oportunidad 13-9, 13-15
 - Pedido
 - campos 13-12
 - conversión de un presupuesto 13-12
 - enviando 13-14
 - impresión 13-14
 - Pedidos
 - plantillas 9-5
 - Perfil
 - imagen 24-6
 - Perfiles de atributos clave
 - gestión de llamadas 18-12
 - Persona
 - adición a una empresa 4-6
 - cambio de los detalles 4-6
 - campos 4-3
 - campos de correo electrónico 4-4
 - combinación 4-14
 - reasignación a una empresa 4-12
 - Personal
 - cuadro de mando 22-3, 22-4
 - Personas
 - pestaña 2-9
 - Pestaña
 - Presupuestos 13-5
 - pestaña Documentos
 - adición de un documento 9-13
 - cómo arrastrar y soltar un documento 9-12
 - Pestañas 2-6
 - adición de información de grupos 17-11
 - Atributos clave 2-8
 - Calendario 2-6
 - Casos 2-6, 2-8
 - Comunicaciones 2-8
 - Contactos 2-7
 - Cuadro de mando 2-6
 - cuadro de mando clásico 23-1
 - cuadro de mando Empresa 2-8
 - Direcciones 2-9
 - Documentos 9-9
 - documentos compartidos 2-6
 - Empresa 2-8
 - Equipo de la empresa 2-9
 - grupos 2-6
 - Historial de Previsiones 14-4
 - Lista de llamadas salientes 16-2
 - Listas de llamadas salientes 2-7
 - Marketing 2-8
 - Mi CRM 2-6
 - Notas 2-8
 - Oportunidades 2-6, 2-8
 - Personas 2-9
 - Previsiones 2-7, 14-3
 - Puntos suspensivos 2-9
-

Relaciones 2-9, 4-9, 4-9
Resumen 2-8
Soluciones 2-7
Teléfono/correo electrónico 2-9
Vista rápida 2-8
Planificación
 tarea para un compañero 5-10
Planificador de reuniones 5-6
Plantilla
 cuadro de mando 22-4, 22-24, 22-25
 Flujo de datos de SData 22-27
Plantilla de cuadro de mando
 eliminación 22-25
Plantilla de gadget
 adición 22-8
Plantillas
 correo electrónico 6-1
 cuadro de mando interactivo 22-23
Plugin
 Clásico de Outlook 7-1
 Lite de Outlook 8-2
plugin Lite de Outlook
 Instalación 8-1
Plugin Lite de Outlook
 adición de contacto 8-2
 trabajo con 8-2
Predeterminado
 cuadro de mando interactivo 22-4
Preferencias
 acceso 24-1
 cambio 24-6
 campos 24-1

Perfil 24-6
 posición de la pantalla de correo electrónico 6-1
 soluciones 21-2
Presupuesto
 campos 13-6
 envío 13-10
 promoción 13-12
Presupuestos
 pestaña 13-5
 plantillas 9-5
Previsión
 creación de una nueva 14-3
 envío 14-4
Previsión de equipo
 creación de una nueva 14-5
Previsiones
 pestaña 2-7, 14-3
Previsiones de ventas
 terminología 14-1
Producto
 adición a una oportunidad 13-5
Promoción
 presupuesto a pedido 13-12
Publicación
 una solución 21-3
R
Reasignación
 comunicación a un compañero 5-10
 una persona 4-12
Reasignación de llamadas 18-12
Reciente
 botón 2-4

<p>Recientes</p> <ul style="list-style-type: none"> lista 2-4 menú 24-1 <p>Recuento 3-8</p> <p>Referencias cruzadas</p> <ul style="list-style-type: none"> informe 10-23, 11-1, 11-3 <p>Reinstalación</p> <ul style="list-style-type: none"> plugin de Outlook para la Integración clásica de Outlook 7-13 <p>Relaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> adición 4-9 campos 4-10 eliminación 4-10 pestaña 2-9, 4-9, 4-9 <p>Resolución</p> <ul style="list-style-type: none"> una incidencia 20-6 <p>Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> a un correo electrónico 6-2 <p>Resumen</p> <ul style="list-style-type: none"> gadget 22-16 pestaña 2-8 <p>Resumen de registros</p> <ul style="list-style-type: none"> gadget 22-13 <p>Resumen de registros de SData</p> <ul style="list-style-type: none"> gadget 22-15 <p>Reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> invitación a otros 5-15 planificación 5-15 	<p>Seguimiento de actividad</p> <ul style="list-style-type: none"> módulos personalizados 25-5 <p>Selección</p> <ul style="list-style-type: none"> cuadro de mando personal 22-3, 22-4 <p>Sincronizar</p> <ul style="list-style-type: none"> citas y tareas (Outlook clásico) 7-7 <p>Sitio web</p> <ul style="list-style-type: none"> gadget 22-17 <p>Solución</p> <ul style="list-style-type: none"> búsqueda 21-1 campos 21-2 creación a partir de una incidencia 21-3 creación de una nueva 20-6, 21-2 publicación 21-3 <p>Soluciones</p> <ul style="list-style-type: none"> pestaña 2-7, 21-2
T	
<p style="text-align: center;">S</p> <p>SData</p> <ul style="list-style-type: none"> gadget 22-14 Navegador 22-15 	<p>Tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> sincronizar (Outlook clásico) 7-7 <p>Tarea rápida 5-9</p> <p>Tecla Tab 2-10</p> <p>Teclas</p> <ul style="list-style-type: none"> teclas de acceso rápido 2-10 <p>Teclas de acceso rápido 2-10</p> <p>Teléfono/correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> campos 4-3 pestaña 2-9 <p>Todos los eventos del día (clásicos de Outlook) 7-9</p> <p>troubleshooting</p> <ul style="list-style-type: none"> Dashboards 22-26

U

User

dashboards 22-26

V

Ventas

informes 11-1

Ver adjunto 9-10

Vinculación

gadgets 22-17

Vínculos de dirección

mantenimiento 4-7

Vista rápida

pestaña 2-8

Visualización

calendario 5-14

historial de previsiones 14-5

Z

Zonas

actualización de zonas de grupo 17-9

Código de la versión del documento de CRM: CLO-USE-ESP-161-1.0