# MANUAL DEL USUARIO CRM.ES VERSIÓN 6.X

# TABLA DE CONTENIDO

1. BIENVENIDO A MYCRMWEB	4
1.1. SOBRE ESTE MANUAL	4
1.2. ¿QUIEN DEBE LEER ESTE MANUAL?	4
2. SOBRE MYCRMWEB	5
3. EMPEZAR CON MYCRMWEB	7
3.1 ACCESO A MYCRMWEB	7
3.2 SU CONTRASEÑA	8
3.2 LA INTERFAZ DEL USUARIO	9
3.4.1. Módulos del CRM	14
4. USANDO MYCRMWEB	
4.1 POTENCIALES	
4.1.1 Convertir Potencial	21
4.2 CUENTAS	22
4.3 FILTROS O VISTAS	
4.4 CONTACTOS	29
4.5 OPORTUNIDADES	
4.6 EMAILS	35
4.7 CALENDARIO	
4.8 DOCUMENTOS	53
4.9 PRESUPUESTOS	55
5. Sincronización con Outlook	60
5.1 Trabajar con el enlace de Outlook	60
6. FUNCTONES GENERALES	68
6.1 LISTA DE MÉTRICAS	
6.2 FUNCIÓN DE BUSQUEDA	
6.3 NUBE DE ETIQUETAS	71

# 1. BIENVENIDO A MYCRMWEB

Gracias por usar **MYCRMWEB**. Esta aplicación está diseñada para ayudar a su empresa a organizar y mantener eficazmente información crucial en muchos aspectos de su negocio.

- *MYCRMWEB* le permite una mejor administración de la información corporativa de los clientes, contactos, oportunidades, generación de citas, informes de ventas y demás actividades tales como las llamadas y reuniones.
- El sistema también ofrece un entorno gráfico e informando para hacer un seguimiento de sus ventas, sus fuentes más importantes, y los resultados del mes-por-mes para las oportunidades.

El sistema mezcla estas capacidades en una interfaz intuitiva y sencilla. Las instrucciones que se presentan en esta guía le ayudaran a familiarizarse con los principios de uso de *MYCRMWEB*.

*MYCRMWEB* está basado en vTiger, un proyecto de código abierto y, como tal, avanza rápidamente gracias al desarrollo y contribución de nuevos miembros de su comunidad de apoyo.

# 1.1. SOBRE ESTE MANUAL

Este manual está actualizado con todos los detalles de funcionamiento de *MYCRMWEB*. Está pensado para usuarios que son nuevos en su utilización. La información en esta guía describe cómo usar un ordenador personal y un navegador para acceder al CRM y realizar un gran número de tareas de dirección de información corporativa.

No se exige a los lectores que tengan conocimientos de programación o de desarrollo de software, pero deben estar familiarizados con el uso de un ordenador personal y de los navegadores de Internet como Microsoft Internet Explorer o Mozilla Firefox.

# 1.2. ¿QUIÉN DEBE LEER ESTE MANUAL?

Este Manual de Usuario indica cómo mantener información principalmente de los usuarios que se desean tener almacenados y de las actividades de las compañías junto con sus resultados. Contiene notas adicionales y temas específicamente para administradores que manejan el acceso al sistema del usuario.

Este Manual <u>no está pensado</u> para el personal de administración de sistemas que necesita instalar y configurar el sistema, como la parte de su aplicación inicial.

# 2. SOBRE MYCRMWEB

**MYCRMWEB** permite a las empresas organizar y mantener eficazmente la información sobre todos los aspectos de sus relaciones con los clientes, reales y potenciales. El sistema ofrece toda la funcionalidad necesaria para manejar la información sobre muchos aspectos de su negocio a través de una interfaz de usuario intuitiva y amistosa.

Algunas de las características que este CRM ofrece son:

#### Relación con la dirección de Clientes:

- Considere la creación y dirección, con cualquier número de Contactos, asociados con cada Cuenta
- Historial de actividades (Reuniones, Llamadas, Notas con enlaces de archivos, Correos electrónicos) que relacionan Contactos, Cuentas y Oportunidades;
- Pueden asignarse tareas a los usuarios, y pueden enviarse notificaciones del correo electrónico automáticas;
- Pueden crearse informes en todos los aspectos de la relación del cliente, definiciones del informe normales y definiciones de informe frecuentes creadas y guardadas por el usuario.
- Relación de todas las Campañas ofrecidas por la empresa a sus potenciales clientes y contactos.

# La Fuerza de la Automatización:

- Vista de listados de próximas actividades, oportunidades recientes, tareas abiertas, gráficos de ventas, calendario mensual, y un fácil manejo para la entrada de nuevos contactos.
- Creación de clientes y búsqueda, conversión de clientes en las Oportunidades;
- Creación de Flujos de Trabajo que permitan llevar a cabo procesos de negocio, como por ejemplo enviar un aviso por email cuando se cierra una venta o cuando un cliente llama por una incidencia.

# Gestión de Casos o Incidencias de Clientes:

- Sistema de dirección que permite a los usuarios buscar los problemas del cliente y sus resoluciones.
   Permite llevar un seguimiento de las incidencias para mejorar la satisfacción del cliente.
- Cada caso se enlaza a la cuenta relacionada, los contactos, las notas, los archivos asociados, más las llamadas.

#### Servicio de noticias:

 Las RSS son grupos de noticias las cuales podrá seleccionar y manejar, incluso puede visualizar sus grupos de noticias favoritos en su pantalla en "Mi RSS Noticias". • *Mis Sitios* son enlaces a cualquier otra página web que sea de interés para su negocio.

# El Calendario corporativo:

- La vista del calendario (día, semana, mes o año) de todas las actividades corporativas, con una lista de las tareas asociadas.
- La sincronización con Outlook o con Google Calendar.
- El calendario puede ser compartido para poder visualizar los calendarios de otros usuarios y así evitar los conflictos de planificación, o por el contrario puede hacer que este sea privado.

# 3. EMPEZAR CON MYCRMWEB

# 3.1 ACCESO A MYCRMWEB

Su administrador de *MYCRMWEB* le proporcionará la URL (dirección web) para acceder a su sistema de MYCRMWEB que tendrá, más o menos, este aspecto:

# http://su\_empresa.MICRMWEB.com

para los clientes internacionales, la I se cambia por una Y

# http://su\_empresa.MYCRMWEB.com

Donde su\_empresa se substituirá por el nombre indicado por el administrador. Antes de empezar a trabajar con *MYCRMWEB*, el sistema debe identificarle para poder autorizar su uso. Esto se realizará mediante un procedimiento en la entrada de la aplicación que requiere un **Nombre de usuario** y una **Contraseña**. Ambos le serán proporcionados por su administrador de sistema *MYCRMWEB*.

Al iniciar *MYCRMWEB*, la pantalla de Entrada aparecerá tal y como se muestra en la Figura 1. Esta pantalla de entrada es modificable. Si lo desea, su Administrador puede proporcionarle un **Tema (aspecto de la pantalla)** o **Idioma** diferentes.

Put Your	Ir a nuestra Web   Ayuda   Videos   Contactar
	X NY
Introduce	tu Usuario y Contraseña
Usuario	usuario
Contraseña	
THE A	Entrar
	¿Has olvidado tu contraseña?
	Bienvenido a MyCRMweb, tu CRM en la Nube
THE TYPE	
THUR LLL	
THULL	
© 2004-2015 mycrmweb.com   Licencia   Política de Privacidad	Conecta con Nosotros 📑 📊 🚟

Figura 1

NOTA: La mayoría de los navegadores son capaces de almacenar su Nombre de usuario y la Contraseña para simplificar el uso. Sin embargo, esto puede ser un riesgo para la seguridad. Si usted no puede garantizar que nadie más tiene acceso a su equipo, personas no autorizadas podrían acceder a sus datos confidenciales.

# 3.2 SU CONTRASEÑA

Cuando se le facilite el acceso al sistema, el administrador le proporcionará una contraseña. Por razones de seguridad <u>se recomienda cambiar inmediatamente esta contraseña</u> por otra que sólo usted conozca.

Importante: Se recomienda que el nombre del usuario y contraseña contengan una combinación de letras y números y que utilice por lo menos 8 dígitos. Cuantos más dígitos tenga, más seguro será el acceso al CRM. <u>No está permitido</u> el uso de caracteres especiales tales como %, &, /, \, @, etc. o caracteres especiales utilizados en otros idiomas. Una contraseña buena podría ser, por ejemplo "Dhe4K39b". El usuario, una vez creado, ya no puede cambiarse. Sin embargo, puede crear un nuevo usuario y transferirle todos sus datos.

#### CAMBIAR SU CONTRASEÑA

Para cambiar su contraseña:

- 1. Haga clic en la opción *Mis Preferencias* que aparece en la parte superior derecha de la pantalla, según se indica en la Figura.
- 2. Se muestra una nueva pantalla en la que deberá hacer un clic en el botón de Cambiar Contraseña
- 3. Se abre un cuadro de diálogo donde debe introducir su nueva contraseña

Administrador de Correo Calendario Potenciales	Cuentas Contactos Oportunidades Casos Todo -	🖌 🚺 🔅 Usuario 🕶
MyCRMuich Todos los Registr • Escri	ibe la palabra clave y puisa Entr <b>Q Búsque Avanzada</b>	Mis Preferencias Saliri
Administrador de Correo Calendario Potenciales Usuario Administrator : Pregunte a SAI por el nuevo módu      MycRMuich Todos los Registr      Escri      Mis Preferencias Ver detalles del Usuario "Usuario Administrator"	Cuentas Contactos Oportunidades Casos Todo - ulo EMAIL SYNC para sincronizar todos sus emails en el CRM. Ibe la palabra clava y pulsa Entri Q Búsqueda Avanzada Cambiar Contraseña ×	O O Usuario      Camblar Contraseña Editar
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Nueva Contraseña Confirmar Contraseña Guardar Cancelar	Escriba su contraseña Repita su contraseña U Haga clic en "guardar" para guardar su nueva contraseña

4. Haga clic sobre el botón *Guardar*.

Si olvida su contraseña, debe avisar a su administrador del sistema para que la restablezca a un valor que usted pueda usar temporalmente. Vuelva a entrar en el sistema y cámbiela de nuevo según el procedimiento descrito anteriormente.

# 3.2 LA INTERFAZ DEL USUARIO

Cuando entre en el sistema, verá una pantalla de Inicio similar a la que se muestra en la siguiente imagen:



El aspecto de esta pantalla puede cambiar en función del tema escogido, la apariencia del sistema y los datos reales almacenados.

# CONTENIDO DE LA PÁGINA INICIO

Cada usuario podrá también personalizar el contenido de su página de Inicio. Para ello, una vez situado en dicha página, deberá pulsar sobre el enlace "Añadir Widget", situado en la esquina superior derecha de la pantalla, tal como muestra la imagen de la derecha.

Cuando se abra la lista de selección con los componentes disponibles, seleccionar aquellos elementos que se desee ubicar en la página de Inicio.

Cada uno de los elementos gráficos o de lista que aparecen en la página de inicio proporciona acceso al módulo respectivo. Por ejemplo, clicando sobre cualquier elemento del gráfico de "Embudo de Ventas", el programa accederá al módulo de Oportunidades. Pulsando sobre cualquiera de las columnas del gráfico "Casos por Estado", MYCRMWEB abrirá el módulo de Casos y mostrará el detalle de los casos en el "Estado" que se haya seleccionado.



**Importante:** Tenga en cuenta que todos los datos almacenados en el sistema de MYCRMWEB tienen un propietario. El propietario se muestra en el campo *"Asignado a"*. Si crea una nueva entrada, los datos serán asignados a usted automáticamente a menos que lo cambie intencionadamente. En la página principal sólo se mostrarán los datos asignados a usted.

# NAVEGACIÓN

 $\mathbf{T}$ 

El diseño de MYCRMWEB le permite en todo momento la obtención de la información de todo el sistema de forma rápida y efectiva. Puede navegar dentro del CRM tal y como lo hace por cualquier otro sitio web.

NOTA: Se recomienda no utilizar los botones "Ir página anterior" / "Ir página siguiente" del navegador. Estos botones pueden causar problemas en las páginas por el contenido generado dinámicamente.

COMO SE MUESTRA EN LA SIGUIENTE FIGURA, TIENE ACCESO A LAS DIFERENTES ÁREAS Y FUNCIONES PARA NAVEGAR Y TRABAJAR CON EL CRM.

ŵ	Administrador de Correo	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Todo -		1	<i>i</i> 1	Usuario –
				I	Usuario Admii	nistrator : Pregunte	a SAI por	el nuevo mó	EMAIL SYN	IC para sincronizar todos sus emails en el CRM.	-		
M	IVCRMweb	Todos los R	egistr 💌 Es	scribe la pal	labra clave y j	pulsa Ente 🔍 🔍	Búsq	ueda Avanzada			I	•	♦ +
					1		Ar	ea de Nave	gación	Area del Us	uari	0	1
_					Búsque	eda					M	enú r	ápido

- Área del usuario:
   Desde aquí puede acceder a sus preferencias, obtener ayuda o salir el sistema de CRM.
- ✓ Área de Navegación:

Puede moverse entre los diferentes módulos y funciones ofrecidos por el sistema de CRM. Pulsando la opinión "Más", tendrá acceso a todos aquellos elementos que no son directamente visibles en esta barra.

- Menú Rápido:
   Aquí podrá seleccionar una nueva entrada de datos de forma rápida.
- ✓ Búsqueda:
   Le permite buscar información dentro de su base de datos.

# FUNCIÓN GLOBAL DE BÚSQUEDA

Las páginas principales proporcionan una función de búsqueda que le permite buscar en toda la base de datos. Puede buscar por cualquier término. Rellene el campo de la búsqueda y pulse el botón [*Lupa*].

ñ	Administrador de Correo	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Todo -	1	0	¢	Usuario
M	VCRMueb	Todos los Re	egistr 🔻 Es	scribe la pal	abra clave y j	oulsa Ente 🔍 🔍	Búsq	ueda Avanzada					<b>4</b> 0 -
				1	<					 	_	_	_

# CREACIÓN RÁPIDA

El botón *Creación rápida*, situado en la parte superior derecha de la pantalla y mostrado como un símbolo +, le permite introducir una nueva entrada en el módulo correspondiente de una forma ágil y sencilla con tan sólo desplegar y seleccionar un elemento de la lista.

ŵ	Administrador de Correo	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos P	resupuestos	Todo -		1	0	🗱 Usuario -
										Usuario Administra	itor : Pregunte a SAI por (	el nuevo m	iódulo EMAIL SYN
N	1yCRMweb	Todos los Re	egistr v E	scribe la pal	abra clave y j	oulsa Entr	Búsqueda	a Avanzada					<b>4</b> ) <b>+</b>
In	icio									Creación Rápida			
										Campaña	Potencial	Con	tacto
	Casos por Estado								•	Cuenta	Oportunidad	Cas	0
										Proyecto	Activo	Con	trato de Servicio
- 1										Producto	Servicio	Tari	fa
1	9									Proveedor	Evento / Tarea	Doc	umento
-		_	_		_				_	14		12	

#### ¿CÓMO EMPEZAR?

Para utilizar mejor el sistema de CRM, es necesario configurarlo para que se adapte a las necesidades de su compañía. Cada usuario con privilegios de administrador puede modificar las configuraciones básicas. Además, hay muchas funciones disponibles que permiten a los usuarios configurar la presentación de los datos sin cambiar las configuraciones básicas y sin tener los privilegios de un administrador. Todas las opciones se explicarán en próximas secciones.

# MIS PREFERENCIAS

ŵ	Administrador de Correo	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Todo ~	🖌 🕖 🛱 Usua	iario <del>-</del>
	Usi	iario Administra	ator : Pregunte	a SAI por el i	nuevo módulo	EMAIL SYNC para	sincroniza	r todos sus emails	s en el CRM.	Mis Preferencias	
M	YERMWGD	Todos los Re	gistr • E	scribe la pal	abra clave y p	oulsa Entr <b>Q</b>	Búsq	ueda Avanzada		Salir	

Al hacer clic en MIS PREFERENCIAS... se abre una nueva ventana, tal y como se muestra en la imágenes de la página siguiente. En esta pantalla, Ud. podrá ver, modificar y/o añadir información de su usuario.

r Administrador de Correo Calend	ario Potenciales Cuentas Contactos Oportunidado	2s Casos Presupuestos Todo	🖌 🚺 🔅 Usuario -
MYCRMUG5 Todos	Ios Registr 🔻 Escribe la palabra clave y pulsa Entr	Búsqueda Avanzada	<b>∢</b> ) +
Mis Preferencias Ver detalles del Usuario "Usu	uario Administrator"		Cambiar Contraseña Editar
▼ Login v Rol de Usuario			
Vista Predeterminada de Potenciales	admin Usuario Sí Hoy	Email Apellido Rol Estado	base620rm@gmail.com Administrator Gerente Activo
<ul> <li>Configuración Calendario</li> </ul>			
Primer dia de la semana Formato Fecha	Lunes dd-mm-yyyy	La jornada comienza a las Formato Horario Calendario	24
Zona Horaria Duración de llamadas (Mins)	(UTC+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris	Vista predeterminada de Calendario Duración Eventos (Mins)	Esta Semana
Estado de Evento por defecto	Planificado 5 Minutes	Tipo de Actividad por defecto Ocultar Actividades completadas en Calendario	Reunión
🔻 Configuración Campos Tipo Moneda y	Número		
Moneda	Euro	Agrupación de Dígitos	123,456,789
Separador Decimal		Separador de Grupos de Dígitos	3.
Posición Símbolo Moneda	1.0\$	Número de Decimales en Moneda	2
Eliminar ceros a la derecha	Sí		
<ul> <li>Más Información</li> </ul>			
Cargo		Fax	
Password Business Intelligence	demo4321	Email Alternativo	
Tel. Oficina		Email Particular	
Móvil		Informa a	
Teléfono Particular		Teléfono Alternativo	
Firma		Documentos	
Cliente de Email Interno	Sí	Apariencia	
Idioma	ES Spanish	Extensión telefónica	
Vista predeterminada de registro	Resumen	Ocultar panel de la izquierda	No
Altura de Fila	medio		
<ul> <li>Información de la Dirección</li> </ul>			
Dirección		País	
Población		Código Postal	
Provincia			
► Información de Imagen de Usuario			
<ul> <li>Opciones Avanzadas de Usuario</li> </ul>			
Clave de acceso	25XgfemDisXRLQAi		
Mostrar Nube de Etiquetas			
Nube Etiquetas	✓ Mostrados		

La mayor parte de estos campos se explican por sí mismos. Los campos destacados en rojo en la Figura anterior son campos que sirven para propósitos especiales y se explican en la tabla siguiente:

Nombre Usuario	Esta casilla contiene el nombre de usuario con el que Ud. se identifica al conectarse al crm. <u>Este nombre no se puede modificar una vez creado</u> .
Email	Contiene la dirección de correo electrónico asociada al usuario dentro del crm. En los procesos de notificación automática, por ejemplo, de actividades que otros usuarios le programen a Ud. los avisos le serán enviados a esta cuenta de email.
Admin	Si esta casilla está marcada ( <b>Sí</b> ), significa que otorga al usuario los privilegios de administrador. Este campo <u>no puede ser modificado por un usuario</u> pero sí puede ser cambiado por un usuario con privilegios de administrador.
Rol	Este campo indica el rol asignado al usuario. Este campo no puede ser editado por un usuario, pero puede ser modificado por un administrador.
Vista Predeterminada de Potenciales	Establece la vista "por defecto" de Potenciales y cómo éstos se presentan en la página de inicio del usuario.
Estado	Este campo muestra si un usuario está o no activo. Un usuario inactivo no tiene acceso al sistema CRM. Este campo no puede ser editado por un usuario, pero puede ser modificado por un administrador.
Primer día de la Semana	Establece el primer día de la semana que se mostrará al abrir el calendario. Esto le permite acomodar su calendario al estilo que más le convenga (Comenzar la semana en Lunes o comenzarla en Domingo)
La jornada comienza a las	Establece la hora de la primera fila de la franja horaria vertical en que se dividirá su calendario.
Zona horaria	Establece la zona horaria en la que Ud. está basado como usuario del MyCRMWeb. Este valor resulta especialmente importante en aquellos sistemas en que los usuarios se conectas desde distintos lugares del mundo.
Estado de evento por Defecto	Establece el estado que adoptará cualquier evento que el usuario programe en el calendario de forma predeterminada.
Tipo de Actividad por defecto	Establece el tipo de actividad que adoptará el programa de forma predeterminada cuando el usuario cree una nueva actividad en el calendario

Intervalo de Recordatorio	Tiempo de espera hasta que el sistema notifica en una ventana flotante el aviso para una actividad programada. Si el usuario pospone el aviso, el siguiente aparecerá tras el tiempo indicado en este parámetro.
Moneda	Establece la divisa en la que operará el usuario a la hora de confeccionar facturas, pedidos y presupuestos.
Password Business Intelligence	Contiene la contraseña que el usuario deberá utilizar (junto a su usuario de MyCRMWeb) para acceder al módulo de Business Intelligence.
Cliente de Email Interno	Establece si MyCRMWeb usará el propio cliente de correo para intentar componer y enviar emails desde el crm o si, por el contrario, intentará abrir el cliente de correo instalado en el pc del usuario (por ejemplo, Outlook) para enviar emails.
Informa a	Aquí es donde se define al supervisor de un usuario.
Ocultar panel de la izquierda	Oculta o muestra de forma predeterminada el panel de opciones que se ubica a la izquierda de la pantalla en el crm. Esta opción puede ser muy práctica cuando el usuario trabaja con pantallas pequeñas ya que permite que el programa muestre datos en toda el área de pantalla y el usuario habilite el panel izquierdo sólo cuando lo necesite.
Imagen del usuario:	Imagen o foto del usuario.
Clave de acceso	Este valor lo proporciona el programa de forma automática y <u>Ud. no puede</u> <u>cambiarlo</u> . Este valor se utiliza como clave de seguridad en algunos programas por ejemplo, algunos plugins que comunican Outlook con el crm para intercambio de correos electrónicos.

Haga un clic en el botón [EDITAR], en la parte superior derecha si lo que desea es realizar alguna modificación. Una vez haya modificado, pulse el botón [GUARDAR] que aparecerá en la parte superior derecha de la pantalla. Si prefiere descartar los cambios, pulse el botón [CANCELAR].

# 3.4.1. MÓDULOS DEL CRM

*MYCRMWEB* contiene muchos módulos de trabajo con los que poder llevar a cabo su actividad diaria. Veamos una lista de los más importantes:

# 1. INICIO

Contiene una apreciación global de sus principales Cuentas, Contactos, Presupuestos Pendientes, Próximos Eventos...en definitiva, aquella información más relevante que le será presentada en cuanto Ud. conecte al crm.

#### 2. CALENDARIO

Muestra las actividades, reuniones, tareas y llamadas que haya programadas. El programa ofrece la posibilidad de compartir su calendario con otros usuarios para poder coordinar sus actividades diarias o, por el contrario, puede hacer que este sea privado.

# 3. CAMPAÑAS

Se visualizará un listado de todas las campañas existentes de forma paginada. Puede hacer clic en una cuenta específica para visualizar el registro de dicha campaña de forma detallada.

*MYCRMWEB* le permite mantener almacenada una gran variedad de información sobre una campaña, tal como los contactos con los que está relacionada, las actividades que se han llevado a cabo hasta el momento, las oportunidades que han podido generar,...

#### 4. POTENCIALES

Muestra una lista de todas las tomas de contacto realizadas hasta el momento.

Los Potenciales son las personas o compañías con quienes su empresa podría hacer el futuro negocio. También son llamados Referencias y está pensado para registrar ese primer contacto. Los Potenciales pueden contener a menudo información incompleta o inexacta, y hay que tener claro que muchos procesos comerciales requieren que los datos sean los más exactos posibles.

Si hace clic en un Potencial individual, podrá visualizar toda la información relacionada con el. En ese registro, usted puede ver todas las actividades relacionadas, así como el historial de actividad.

#### 5. CUENTAS

Las cuentas son las compañías con que su organización hace el negocio. *MYCRMWEB* le permite mantener almacenada una gran variedad de información sobre una cuenta, incluso su sitio web, la dirección principal, el número de empleados y otros datos.

Se visualizará un listado de todas las cuentas existentes de forma paginada. Puede hacer clic en una cuenta específica para visualizar el registro de dicha cuenta de forma detallada.

# 6. CONTACTOS

Se visualizará un listado de todos los contactos existentes de forma paginada. Usted puede hacer clic en un contacto específico visualizar el contenido del registro de forma detallada.

Los contactos son las personas con quienes su organización hace el negocio. Como con las cuentas, el CRM le permite mantener gran variedad de información del contacto como el título, dirección de correo electrónico, y otros datos. Normalmente los contactos están enlazados a una Cuenta, aunque esto no es

estrictamente obligatorio.

#### 7. OPORTUNIDADES

Las oportunidades intentan conseguir una buena venta o conseguir clientes potenciales. Una vez ha comenzado el proceso de venta con un Potencial, dicho Potencial ha de convertirse en un contacto y posiblemente también en una cuenta. Las oportunidades le ayudan a manejar sus procesos de ventas haciendo un seguimiento de sus atributos como las fases de las ventas, la probabilidad de cierre, importe global estimado del posible negocio y otra información.

En este módulo se muestra una lista de todas las oportunidades de forma paginada. Si hace un clic en una oportunidad individual se le mostrará toda la información referente a dicha oportunidad. En ese registro, podrá ver la fase en la que se encuentra, las notas y anexos relacionados y los contactos.

# 8. PRODUCTOS

Muestra un listado de todos los productos de forma paginada. Si hace clic en un producto individual podrá ver toda su información detallada. Un producto se puede utilizar al concertar una cita con el cliente.

# 9. DOCUMENTOS

Muestra una lista de los documentos que usted puede transmitir o usar. También puede crear sus propios documentos, publicarlos y especificar qué usuarios tienen acceso.

#### **10. ADMINISTRADOR DE CORREO**

Este módulo le permite gestionar el correo electrónico entrante y saliente, desde el propio CRM, y enlazar los correos a los contactos o cuentas remitentes (correo entrante) o destinatarios (correo saliente)

# 11. CASOS

Muestra una lista paginada de todos los casos o incidencias abiertas. Si hace clic en un caso individual podrá ver toda su información de forma detallada. Entre esa información, puede ver todas las actividades relacionadas, su histórico de actividades, los contactos y las Cuentas.

El seguimiento de las incidencias es una función muy importante para apoyar y mantener la satisfacción del cliente. El módulo de Incidencias ayuda a los técnicos de soporte a resolver problemas o a aclarar dudas y preguntas, simplemente siguiendo la información relativa a cada incidencia, tal como su estado y prioridad, su resolución, el usuario asignado, el producto o servicio involucrado y su tipo (defecto o rasgo).

#### 12. RSS

Permite ver los últimos titulares proporcionados por su RDF. Permite ver noticias u otras informaciones que son distribuidas u obtenidas a través de sitios web que publican su información de esta manera.

#### 13. NUESTROS SITIOS

Permite tener almacenados enlaces a otras páginas webs que pueden ser interesantes para su negocio.

#### 14. INFORMES

Muestra una lista de todos los informes. Los informes almacenados pueden verse, pueden anularse o pueden publicarse. Haciendo clic en el nombre de un informe podrá ver la información detallada del criterio del informe (los campos y filtro aplicado), permitiéndole alterar el criterio.

# 4. USANDO MYCRMWEB

MYCRMWEB le ofrece infinidad de posibilidades para añadir, procesar o visualizar sus datos. Eso incluye:

- ADMINISTRACIÓN DE LOS CONTACTOS de sus clientes y vendedores, relacionándolos con personas, empresas o grupos,
- el tiempo y la prioridad para poder controlar la administración de las actividades,
- un seguimiento del proceso de ventas desde que se comienza con un primer contacto hasta que dichas ventas se completan,
- Relacionar los emails, documentos e información detallada de cada contacto y empresa para tenerla siempre al alcance
- Disponer de un catálogo de productos y servicios que nos permita generar presupuestos, pedidos y facturas de forma fácil y potente.

Usted debe decidir qué funciones son importantes para usted y para su negocio y lo que módulos del crm quiere utilizar. Las secciones siguientes describen con todo detalle cómo introducir los datos en el sistema de CRM y cómo éstos son presentados y utilizados. Para aquellas personas que no utilicen todos los módulos, nuestra recomendación es que desactiven desde el panel de Administrador aquellos que no se usen. Eso le permitirá manejar la aplicación desde menús más sencillos y concisos.

# 4.1 POTENCIALES

La administración y la utilización efectivas de los Potenciales son el elemento más importante de un sistema de generación de nuevos clientes. Los potenciales pueden ser usados en Campañas de Marketing para hacer envíos personalizados de información, llamadas de Telemarketing o procesos combinados.

El proceso de venta soportado por MYCRMWEB está dividido en los siguientes pasos:

- Potenciales
- Cuentas y Contactos
- Oportunidades
- Presupuestos
- Pedidos
- Facturas
- Servicios

Los Potenciales son sus primeros contactos con un futuro cliente. Puede agrupar los nuevos Potenciales por cada una de sus actividades de marketing (ferias, presentaciones, anuncios,...).

Inicialmente, al entrar en este módulo, se visualizará un listado con todos los Potenciales que estén dados de alta en el sistema, tal y como se muestra en la siguiente figura.

MyCRMweb	Todos	los Registr 🔻	Escribe la palabra clav	ve y pulsa Ente Q Búsqueda Avanzad	3		(۱)	13
Lista de Potenciales	< Ac	ciones - + A	ñadir Potencial	▼ Todos Potenciales	v	1 a 20	c < 🗈 > /	F .
Suadro de Mando	A	B C	D E F G	H I J K L M N	O P Q	R S T U	V W X Y	Z
	•			m				
Modificado Recientemente		Apellido	Nombre	Empresa	Teléfono	Email	Estado Potencial	
	6	Acero Cherta	Joseph	CEGESTA	938634600	cliente204@mycrmweb.com	Caliente	
		Cuenca	Mercé	LUBRITEC	933248135	cliente85@mycrmweb.com	Caliente	
		Mauri	Antonio	INTELLISYNC	938648489	cliente82@mycrmweb.com	Caliente	
		Dieguez	Manuel	SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES	902403020	cliente109@mycrmweb.com	Precualificado	
		Nogues	Anna	CADENA DE TIENDAS AURGI	962868112	cliente103@mycrmweb.com	Precualificado	
		Garcia	Amadeo	IT EXPERTS	973265655	cliente99@mycrmweb.com	Precualificado	
		Ribera	Isabel	IMPORTACIONES AUSTRALES	54-11-4892-0900	cliente94@mycrmweb.com	Precualificado	
		Alonso	Cristina	ADP GSI	912339754	cliente74@mycrmweb.com	Precualificado	
		Royo	Joan	SYMANTEC	934072840	cliente227@mycrmweb.com	Contactado	
		Palau	Ignacio	LECTA	986021500	cliente218@mycrmweb.com	Contactar más ad <mark>e</mark> lante	
		Campoy	Javier	AGRUPACIO PROFESIONAL DE MARKETING	952564910	cliente120@mycrmweb.com	Precualificado	
	[[T]]	Fluvià	losé	ABENTEL	+44(0)2086825008	cliente50@mvcrmweb.com	No Contactado	

Si quiere ver la información en detalle de uno de ellos, sólo tendrá que hacer un clic sobre el nombre (...apellido, empresa...) de dicho potencial. Entonces visualizará una pantalla como la que sigue:

ADP GSI	01150	Editar	Enviar Email	Convertir Potencial	Más 🕆 🥕 🔻	<		
						Potencial Resu		
Empresa	ADP GSI		Activida	ades	Añadir	Potencial Deta		
Nombre	Sra. Cristina							
Apellido	Alonso		No hay actividades pendientes					
Teléfono	912339754				Actividades			
Móvil	649968182	prior ter	5 g		Emails			
Email	cliente74@mycrmweb.com	Actuali	Actualizaciones					
Asignado a	Usuario Administrator		Usuario Usuario	Usuario Administrator actualizado 4 meses hace Usuario Administrator actualizado				
Estado Potencial	Precualificado		Nombre Empresa	Nombre: de Cristina A Cristina 4 meses hace Empresa: cambiado A ADP GSI				
Página Web	www.adp-gsi.com		Descripc	Descripción: cambiado A Software de Nóminas				
Población	MADRID	-				Servicios		
País	España	Este pan	el lateral pro	porciona acceso a	toda	-		
Descripción		potenc	ial: actividad	les, emails, histórico	de			
		act	<mark>ividades,</mark> pro	ductos, campañas,				
	Software de Nóminas		docur	mentos				

# NUEVOS POTENCIALES

Para crear un nuevo Potencial, deberá pulsar el botón de añadir ( + Añadir Potencial ) y el programa le mostrará una pantalla como la de la siguiente figura:

				0		
Detalle de Potencial						
Empresa			Nombre	NIN *		
* Apellido			Teléfono			
Móvil			Email			
* Asignado a	Usuario Administrator	*	Actividad	Selecciona una Opción		
Estado Potencial	Selecciona una Opción	Ŧ	Clasificación	Selecciona una Opción	*	
Fax			Origen de Potencial	Select an Option	•	
Página Web			No Enviar Email			
nformación de la Dirección						
Dirección			Código Postal			
Población			País			
Provincia						
Descripción						
	Descripción					

Una vez se hayan rellenado los campos deseados, haga clic en el botón [Guardar]. Los campos señalados con un asterisco rojo, como por ejemplo Apellido, son <u>obligatorios</u>. Eso significa que el programa no le permitirá guardar el nuevo registro de Potencial si dichos campos no han sido debidamente cumplimentados. Usted puede designar más campos obligatorios desde el módulo de administración si desea que su equipo de usuarios rellene ciertos campos siempre que den de alta un Potencial nuevo. Para poder alterar el comportamiento descrito, debe ser administrador.

# 4.1.1 CONVERTIR POTENCIAL

**Convertir Potencial** Llegado el momento en el que un Potencial se convierte en una posibilidad real de negocio, bastará con clicar sobre el botón "Convertir Potencial", ubicado en la parte superior de la pantalla de Potencial, para que pase a ser un cliente definitivo en nuestra Base de Datos.

Este enlace **Convertir Potencial** es sumamente potente, porque le ahorrará mucho tiempo a usted y a su equipo. Con un solo clic, y a partir de los datos del Potencial, usted podrá crear una Cuenta, un Contacto asociado y si, además, ya tiene una previsión económica de venta futura, podrá crear también la correspondiente Oportunidad.

Desde esta misma	🔽 Crear Cu	enta
pantalla se puede crear la Cuenta, el Contacto y la Oportunidaden un	• Nombre de Cuenta	ADP GSI
solo paso	Actividad	Distribución
	Crear Co	ntacto
	Crear Op	ortunidad 🗸
	• Asignado a	Usuario Administrator *
	Transferir	📀 Cuenta 💿 Contacto

**Importante:** recuerde que esta función es unidireccional. Por lo tanto, una vez creada la Cuenta, el Contacto y la Oportunidad, no será posible deshacer la acción.

# 4.2 CUENTAS

1vCRMwgb	Todos los Regis	.tr 🔹 Escribe la palabra clave y puls	a Er <b>Q Búsq</b>	ueda Avanzada				<b>4</b> 3)
ista de Cuentas	< Acciones	+ Añadir Cuenta	▼ Todos	Cuentas			1 a 17 C 📢	E 1
Cuadro de Mando	A B	C D E F G	H I J	K L M I	N O P Q R	S T U	V W X Y	Z
	•			ш				
Modificado Recientemente	Nomb	re de Cuenta	Población (Factura)	Тіро	Actividad	Teléfono	Página web	,
	JOSE PE	REZ	Sant Cugat del Valles	Consultor	Medios de Comunicación	902141312	www.joseperez.com	l
	AGRUP	ACION DE GANADEROS	Madrid	Consultor	Sector Público	914495599	www.agana.com	i
	JABBER	WOCKY	Madrid	Potencial	Químico	912839402	www.jaberwoocky.com	1
	BIOTEC	H CORPORATION	Madrid	Potencial	Biotecnología	914567890	www.ejemplo.com	I
	TRANSI	PORTES LA PILARICA	Zaragoza	Potencial	Transporte	976984993	www.pilarica.com	1
	STRATE	GIC CONSULTING	Madrid	Consultor	Consultoría	914567788	www.strategic.com	i.
	ALCON		Madrid	Distribuidor	Medio Ambiente	912345346	www.alcon.es	L
	CENTR	D DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS INFORMÁTI	Madrid	Socio	Sector Público	914396261	www.goldmine.es	
	FUNDIO	IONES AZPEITIA	Bilbao	Potencial	Medicinal	945679066	www.azpeitia.com	L
	SAL-SI	STEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Sant Cugat del Vallès	Socio	Tecnologia	902141312	www.sai.es	1

El módulo de Cuentas proporciona una lista de todas las empresas clientes que se han dado de alta.

Si hacemos un clic sobre el nombre de cualquiera de las cuentas de la lista, podremos visualizar los datos de ésta de forma más detallada, tal y como se muestra en la imagen de la siguiente página. Asimismo, una vez situados en una Cuenta, *MYCRMWEB* nos proporciona el acceso a todas las herramientas que necesitamos para gestionar dicha Cuenta: Modificarla, eliminarla, enviar un correo electrónico, acceder a toda la información vinculada (Contactos, Documentos, Proyectos, etc.).

🖌 Administrador de Correo Cale	endario Potenciales Cuentas C	ontactos Oportunidades Casos Presupuestos Pr	oductos Todo -	🖌 👔 Usuario -
MyCRMweb	Todos los Registr 🔹 Escribe la p	alabra clave y pulsa Er Q Búsqueda Avanzada	Usu	ario Administrator : Pregunte a SAI
1 Lista de Cuentas		GANADEROS	8 Editar Enviar Email Más -	9 < >
2 Cuadro de Mando				Cuenta Resumen
3 Modificado Recientemente	Nombre de Cuenta	AGRUPACION DE GANADEROS	Actividades Añadir	Cuenta Detalles
4 Google Map	Teléfono	914495599	No hav actividades pendientes	Comentarios
5 EMAILMaker	Asignado a	Usuario Administrator		Contactos
	Actividad	Sector Público		Oportunidades
6 PDFMaker	Email	agana@yahoo.com	Actualizaciones	Presupuestos
Nube Etiquetas	Página web	www.agana.com		Pedidos
	Población (Factura)	Madrid 🖌	Usuario Administrator actualizado 4 meses hace	Facturas 10
	País (Factura)	España		Actividades
	7 Mostrar Datos Completos	Creado el Vie, Mar 18, 2012 en 4.54 AM Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7.48 AM		Emails Documentos
	Comentarios			Casos Productos
	Añade tu comentario aqu	il		Administrador PBX Contratos de Servicio

Mapa de controles de la pantalla de Cuenta:

- 1. Lista de Cuentas: Devuelve la pantalla principal de Cuentas con el listado de las mismas.
- 2. **Cuadro de Mando**: Abre la pantalla del cuadro de mando de Cuentas donde se ubican los indicadores principales que muestran los valores más relevantes relativos a Cuentas.
- 3. **Modificado Recientemente**: Muestra una lista de las cuentas que han sufrido algún cambio en su información.
- 4. **Google Map**: Abre un visor donde nos muestra la ubicación geográfica de la Cuenta. Esta información se obtiene de la dirección de facturación.

5. **EMAILMaker**: Proporciona acceso a las plantillas de correo electrónico confeccionadas con Email Maker y permite enviar un email a la Cuenta utilizando cualquiera de ellas.

6. **PDFMaker**: Proporciona acceso a las plantillas de documento confeccionadas con PDF Maker y permite generar un documento vinculado a la Cuenta utilizando cualquiera de ellas.



Google Map





- Mostrar Datos Completos: Como habrá observado, al seleccionar una Cuenta desde la lista del módulo de Cuentas, MYCRMWEB muestra únicamente los datos principales que identifican dicha Cuenta. Pulsando sobre este botón, el programa expande la pantalla de información de la Cuenta mostrando todos los campos disponibles, incluidos todos aquellos que se hayan agregado a la estructura de su crm.
- 8. Editar: Activa la pantalla que le permite modificar el contenido de los campos de la Cuenta. Una vez modificada la información, deberá pulsar sobre el botón Guardar para que los cambios que haya podido efectuar queden registrados.



#### 9. Más: Despliega una lista de opciones:

 Acceso a los registros de los módulos relacionados vinculados a la Cuenta. Clicando en cada uno de los elementos de la lista, MYCRMWEB nos muestra los registros relacionados con la cuenta, pertenecientes al módulo seleccionado. Por ejemplo: Contactos pertenecientes a la Cuenta.

AG	RUPACION	I DE GANADERO	S		Editar	Enviar <mark>Ema</mark> il	Más 👻	<
+ Añadi	r Contacto					1 a 2 C <	₽ >	Cuenta Resumen Cuenta Detalles Comentarios
Nombre	Apellido	Teléfono Empresa	Nombre Cuenta	Cargo	Email	Asignado a	1	Actualizaciones
Alfonso	Alonso	956000000	AGRUPACION DE GANADEROS	Director Comercial	crm@sai.es	Usuario Adr	ninistrator	Contactos
Antonio	Fernandez	914495503	AGRUPACION DE GANADEROS	Director General	agana@yahoo.co	om Usuario Adr	ninistrator	Oportunidades

... oportunidades pertenecientes a la Cuenta:

AGRUPACION DE GAN	ADEROS			Editar Enviar En	mail <mark>M</mark> ás -	<
+ Añadir Oportunidad				1 a 4 <b>C</b>	< 🗗 >	Cuenta Resume Cuenta Detalles Comentarios
Nombre Oportunidad	Importe	Relacionado con	Probabilidad	Fecha Estimada de Cierre	Fase de Venta	Actualizaciones
CRM PARA GESTIÓN DE POSTVENTA	550.00	AGRUPACION DE GANADEROS	80	14-10-2010	30 - Presupues	Contactos
MICRMWEB PARA 10 USUARIOS	3,000.00	AGRUPACION DE GANADEROS	80	01-10-2008	50 - Aceptado \	Oportunidades
MITEL 3300 PARA ASO. GANADEROS	4,000.00	AGRUPACION DE GANADEROS	80	03-10-2011	40 - Negociacio	Presupuestos
VIEWLET BUILDER ENTERPRISE	450.00	AGRUPACION DE GANADEROS	50	19-05-2010	40 - Negociacio	Pedidos
III					F	Easturns

#### Presupuestos vinculados a la Cuenta:

FUNDICIONES AZPEITIA			Editar	Enviar En	nail	Más 🔹	< :
+ Añadir Presupuesto				1a1 <b>C</b>	< -	<u>ک</u>	Cuenta Resumen Cuenta Detalles Comentarios
Referencia	III Nombre Cuenta	Número Presunuesto	Nombre Oportunidad		Asign	+ ado a	Actualizaciones
IPAD RETINA 64 GB 3G + AURICULARES	FUNDICIONES AZPEITIA	OF3	MAQUINARA ESPECIAL	FUNDICION	Usuari	io Admini	Contactos
Q	m					۲	Oportunidades
							Presupuestos

y del mismo modo, todos y cada uno de los módulos relacionados con la Cuenta en la que estemos situados.

# NUEVAS CUENTAS

Para crear una nueva cuenta, pulse el botón de añadir cuenta ( + Añadir Cuenta ) en la pantalla principal del módulo de Cuentas y le aparecerá entonces una pantalla como la mostrada en la siguiente figura:

ille de Cuenta			
* Nombre de Cuenta		Miembro de	S Escribe aquí para busca Q +
Teléfono		* Asignado a	Usuario Demo 🔻
Teléfono Alternativo		Actividad	Selecciona una Opción 🔹
Fax		Tipo	Selecciona una Opción 🔹
Email		CIF	
No Enviar Email	[[]]	Página web	
Dirección (Factura)		Dirección (Envío)	
	Dirección (Factura)		
Dirección (Factura)	.il	Dirección (Envío)	
Dirección (Factura) Población (Factura)	.il	Dirección (Envío) Población (Envío)	 Copiar Dirección Facturación
Dirección (Factura) Población (Factura) Provincia (Factura)	.il	Dirección (Envío) Población (Envío) Provincia (Envío)	Copiar Dirección Facturación
Dirección (Factura) Población (Factura) Provincia (Factura) Código Postal (Factura)	Copiar Dirección Envio	Dirección (Envío) Población (Envío) Provincia (Envío) Código Postal (Envío)	Copiar Dirección Facturación
Dirección (Factura) Población (Factura) Provincia (Factura) Código Postal (Factura) País (Factura)	Copiar Dirección Envío	Dirección (Envío) Población (Envío) Provincia (Envío) Código Postal (Envío) País (Envío)	Copiar Dirección Facturación
Dirección (Factura) Población (Factura) Provincia (Factura) Código Postal (Factura) País (Factura)	Copiar Dirección Envio	Dirección (Envio) Población (Envio) Provincia (Envio) Código Postal (Envio) País (Envio)	Copiar Dirección Facturación
Dirección (Factura) Población (Factura) Provincia (Factura) Código Postal (Factura) País (Factura) rripción	Copiar Dirección Envío	Dirección (Envío) Población (Envío) Provincia (Envío) Código Postal (Envío) País (Envío)	Copiar Dirección Facturación

#### myCRMweb - Manual del Usuario

Desplace el cursor por los campos del formulario y entre la información solicitada. Recuerde que los campos señalados con un asterisco rojo son obligatorios y el programa no le permitirá guardar la Cuenta si dichos campos quedan en blanco. Una vez se hayan rellenado los campos deseados, haga clic en el botón [Guardar].

#### 4.3 FILTROS O VISTAS

En el área de navegación verá una lista de todos los registros almacenados en el sistema de MYCRMWEB. Con el paso del tiempo estas listas pueden llegar a ser excesivamente largas y dificultosas a la hora de trabajar con ellas. Además, debido al tamaño limitado de la pantalla, solamente algunas columnas pueden ser mostradas. Por lo tanto, es aconsejable y generalmente también necesario para el manejo diario del sistema, adaptar las listas a las necesidades respectivas de los usuarios. Por norma general, cada usuario puede crearse sus propias listas individuales, pero hay que tener en cuenta que también estarán disponibles para el resto de los usuarios.

La manera de generar un Filtro o Vista (independientemente del módulo en el que nos encontremos), es la siguiente:

1. Si, por ejemplo, nos encontramos en el módulo de Cuentas, la pantalla principal que se visualiza de este módulo es la siguiente:

Administrador de Correo	Calendario Potenciales Cuentas Contactos O	portunidades Casos	Presupuestos Todo -			🖌 🚺 Usuario -
				Us	suario Administrator :	Pregunte a SAI por el
MyCRMweb	Todos los Registr * Escribe la palabra clave y pulsa	Enti Q Búsq	ueda Avanzada			<b>4</b> ) <b>+</b>
Lista de Cuentas	Acciones - + Añadir Cuenta	Todos Cuent	as	*	1 a 17 S	< 🗈 >
Cuadro de Mando	A B C D E F G H	т <mark>Ш</mark>		R S T	U V W	X Y Z
	•	Todos Cuentas				F
Modificado Recientemente	Nombre de Cuenta	Po Publico Clientes en Ca	rtera [ Usuario Administrator ]	vidad	Teléfono	Página web
	JOSE PEREZ	Cuentas activio Administrator	dad Tecnología [ Usuario ] cadas A y B [ Usuario	lios de Comunicación	902141312	www.joseperez.(
	AGRUPACION DE GANADEROS	Ma Administrator	]	or Público	914495599	www.agana.com
	JABBERWOCKY	Ma G Crear Nuew	o Filtro	nico	912839402	www.jaberwooc
	BIOTECH CORPORATION	Ma		ecnología	914567890	www.ejemplo.cc
	TRANSPORTES LA PILARICA	Zaragoza	Potencial	Transporte	976984993	www.pilarica.com
	STRATEGIC CONSULTING	Madrid	Consultor	Consultoría	914567788	www.strategic.co
	ALCON	Madrid	Distribuidor	Medio Ambiente	912345346	www.alcon.es
	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS INFORMÁTI	Madrid	Socio	Sector Público	914396261	www.goldmine.e
	FUNDICIONES AZPEITIA	Bilbao	Potencial	Medicinal	945679066	www.azpeitia.co
	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Sant Cugat del Vallés	Socio	Tecnología	902141312	www.sai.es

Como se puede apreciar en la imagen, en la parte central superior (marcada en la figura anterior), encontramos una lista con todos los filtros que hay para el módulo en el que nos encontramos, y desde donde se puede Crear un nuevo filtro, Editar uno ya existente o bien Eliminarlo.

# CREAR UN NUEVO FILTRO O VISTA

1. Seleccionar la opción "Crear Nuevo Filtro":

- Aparece una nueva ventana con tres secciones:
- Detalles Básicos:

MyCRMweb	Todos los Registr 🔻 Escribe la palabra cla	ave y pulsa Ente <b>Q</b> Búsqueda Avanzada
Lista de Cuentas	Creando nueva Vista	
Cuadro de Mando	Detalles Básicos :	
▶ Modificado	* Nombre Vista	📄 Fijar por defecto 📄 Mostrar en métricas 📄 Hacer Público

en la que debe introducir los siguiente datos:

Nombre Vista	Deberá asignarle un nombre al filtro que va a crear. Por ejemplo: "Cuentas de Madrid capital" o "Cuentas que no son clientes"
Fijar por	Si marca esta opción, el resultado del filtro se mostrará por defecto
defecto	cada vez que acceda a ese módulo del CRM
Mostrar en	Si marca esta opción se mostrará en la Página de inicio, en la sección de
Métricas	Métricas, el número de registros que contiene dicho filtro.
Hacer Público	Si marca esta opción, el filtro estará disponible para los demás usuarios. Antes de estar disponible debe ser aprobado por un Supervisor.

# - Elegir columnas y orden (Máx. 12):

Número de Cuenta	× Nombre de Cuenta *	* Teléfono	1		
etalle de Cuenta					1
Miembro de					
Asignado a *					
Teléfono Alternativo					
Actividad					
Fax					
Tipo					
Email					

En esta sección seleccionamos las columnas que queramos que aparezcan en pantalla cada vez que activemos el filtro. Para añadir columnas, simplemente clicamos sobre el nombre de la columna en la lista vertical. Automáticamente, el campo pasa a la línea superior que contiene las cabeceras de los campos de la vista.

Para eliminar un campo, simplemente clicar sobre el icono del aspa situado a la izquierda del nombre en la línea de la cabecera.

#### - Condiciones del Filtro:

En esta sección se establecen las condiciones que harán que la vista que estamos creando nos muestre un subconjunto de registros, precisamente aquellos que cumplan las condiciones que vamos a establecer.

elecciona las condiciones	ופו זווניס :	
Todas las Condiciones (	e deben cumplir todas las condiciones)	
Añadir Condición		
Co cumulo cualquión co	distán (Al monocuro condición co sumplo)	
se cumple cualquier col	actor (Armenos una condición se cumple)	
Añadir Condición		

Las condiciones se establecen en dos grupos: El grupo de las que <u>han de cumplirse todas</u> para que la fórmula del filtro devuelva los registros esperados y el grupo de las que <u>debe cumplirse al menos una</u> condición para que el filtro devuelva los registros esperados.

Para añadir condiciones a un filtro, pulsaremos el botón "Añadir Condición". La pantalla nos mostrará los elementos para que podamos construir la condición, es decir: Columna (campo) que vamos a comparar, tipo de comparación que vamos a establecer (mayor, menor, igual, distinto de, etc.) y valor con el que vamos a comparar.

*	igual	*	
Q		Q Biotecnología	
	igual	Informática	
	distinto	Consultoría Transporte	
*	empieza con	Fabricación	
	termina con	Distribución Químico	
	contiene	Ranca	-
	d (	igual     i	igual     A       Image: Sector rubico       Image: Sectorubico       Image: Sectorubico

Una vez establecidas las condiciones, pulsaremos el botón Guardar para salvar nuestra Vista.

Veamos en la imagen de la siguiente página un ejemplo de cómo quedarían las condiciones de un filtro que nos devolviera las cuentas cuya Actividad sea "Medio Ambiente" y que estén ubicadas en Madrid <u>o</u> en Barcelona.

odas las Condiciones (Se d	leben cumplir toda	is las condiciones)			
Actividad	v	igual	v	🗶 Medio Ambiente	Í
				L	12
Añadir Condición					
Añadir Condición e cumple cualquier condic	t <b>ión</b> (Al menos una	condición se cumple)			
Añadir Condición e cumple cualquier condic Provincia (Factura)	c <b>ión</b> (Al menos una	condición se cumple)	v	Madrid	Í

Las condiciones de filtrado establecen qué registros serán mostrados y se construyen agregando condiciones (figura anterior). Puede agregar nuevas condiciones pulsando sobre el botón [Añadir Condición]. Para eliminar una condición, pulse sobre el icono de *papelera* correspondiente, situado al final de línea de la condición.

Una vez se ha creado el filtro, este aparecerá en el menú desplegable de **Filtros** pulsando sobre el icono del embudo. Si lo selecciona, en la lista sólo aparecerán aquellas cuentas o contactos que cumplan las condiciones de dicho filtro.

# 4.4 CONTACTOS

Los contactos son las personas relacionadas con las Cuentas aunque no es condición indispensable, es decir, pueden existir contactos no enlazados a ninguna cuenta.

La visualización y funcionalidades de la pantalla son prácticamente idénticas a las del módulo de CUENTAS visto en el capítulo anterior.

Administrador de Correo	Ca	lenda	rio Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos Pre	esupuestos	Todo -		. (	Us	uario -
				Usuario Admir	histrator : P	regunte a SAI por el	nuevo módulo	EMAIL SYNC	para sincronizar to	odos sus emails en el CRM.			
MyERMweb	To	dos le	os Registr 🔻 E	Escribe la palab	ra clave y j	pulsa Ente Q	Búsqueda	Avanzada				4	• +
Lista de Contactos	<	Acc	iones - 🕇 Aí	iadir Contacto		<b>▼</b> Todo	s Contactos		×	1 a 23 🗯	<	₽	>
Cuadro de Mando		A	B C C	E F	G	H I J	K L I	MN	O P Q	R S T U V W	Х	Y	Z
		٠ 📃				Ш							•
Modificado			Apellido	Nombre		Teléfono Empresa	Móvil	Ca	rgo	Nombre Cuenta	Emai	ł	
Reciencemente													
Google Contacts			Masegosa	Raúl		935906366	692731283	Col	nsultor	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	rma@	sai.es	
			Peñalver Garcia	Ricard		935906366	654443322	Dir	ector Compras	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	rpg@	sai.es	
			Ribera	David		912339922	678007766	Ge	rente	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	ribera	adiaz@	gmail.
			Martinez	Maria		917665544	678998855	Dir	ectora Financiera	STRATEGIC CONSULTING	maria	_marti	inez@:
			Lopez	Jose		912345346	678998877	Dir	ector General	ALCON	rgavir	n@fern	erysar
			Garrido	Juan		917665544	655445533	Dir	ector Comercial	STRATEGIC CONSULTING	juan_	garrido	o@stra
			Fernandez	Antonio		914495503	655443332	Dir	ector General	AGRUPACION DE GANADEROS	agana	a@yah	oo.cor
			Ribera	Daniel		934749099	650996653	Dir	ector Compras	NEURORED SISTEMAS MEDICOS S.L.	come	rcial@	sai.es
			Ausgang	Petra		912839402	678449334	Ge	rente	JABBERWOCKY	petra	.ausga	ng@ja

Algunas de las características de un Contacto:

- debe tener un nombre (Apellido obligatorio)
- debe estar asignado a un usuario
- puede o no pertenecer, trabajar para, representar o estar asociado a una Cuenta
- puede tener asociado un origen de la toma de contacto (obligatorio según la LOPD)
- puede tener otro contacto al que informa

Si hacemos un doble clic en el nombre de un contacto, podremos ver toda la información detallada sobre el mismo:

Lista de Contactos S. D.avid Ribera   Cuadro de Mando     Modificado   Modificado   Recenteremente   Ogoge Map   EMALLMaker   PDFMaker   PDFMaker   PDFMaker   PDFMaker   PDFMaker   Mother Euguetas   Mater Datos   Completos   Completos   Completos   Mater Datos   Completos   Mater Lans Datos   Completos   Mater Datos   Completos   <	Lista de Contactos       Image: Sr. David Ribera       Editer       Eviar Email         Goagle Map       Sr. David       Apellido       Ribera       Reunión - Actv Test       Pia         Google Map       Teléfono Empresa       912339922       Nombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Reunión - Actv Test       Pia         PDFMaker       Sr. David Ribera       1teléfono Empresa       912339922       Nombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Cargo       Gerente       Email       riberadiaz@gmail.com       Maultizator       Email       riberadiaz@gmail.com       Stanio Administrator actualizado       Stanio Administrator actualizad		•
Cuadro de Mando       INTERACTIVO       Contacto Detail       Contacto Detail         Modificado Recientemente       Nombre       Sr. David       Afiadír       Contacto Detail         Google Map       Interactiva       Sr. David       Medificado       Recinión - Actividades       Afiadír       Contacto Detail         Pop Maker       Teléfono Empresa       912339922       Nombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Recinión - Activi Test       Pointinistrator       Contacto Detail       Contacto Detail <t< th=""><th>Cuadro de Mando         Modificado Recientemente         Google Map         EMAILMaker         PDFMaker         PDFMaker         PDFMaker         Población (Factura)         Sant Cugat del Vallés         Población (Factura)         España         Mostificado el Sús, Feb 07, 2015 en 7:57 AM         Comentarios         Aflade tu comentario aquí</th><th>ail Más -</th><th>&lt; &gt;</th></t<>	Cuadro de Mando         Modificado Recientemente         Google Map         EMAILMaker         PDFMaker         PDFMaker         PDFMaker         Población (Factura)         Sant Cugat del Vallés         Población (Factura)         España         Mostificado el Sús, Feb 07, 2015 en 7:57 AM         Comentarios         Aflade tu comentario aquí	ail Más -	< >
Modificado   Google Map   EMALLMaker   POFMaker   Nube Etiquetas   Nube Etiquetas   Modificado a   Usuario Administrator   Población (Factura)   Sant Cugat del Vallés   País (Factura)   España   Cornentarios   Modificado a quí   Mostrar Datos   Cornentarios quí   Modificado a quí	Modificado Recientemente       Nombre       Sr. David         Google Map       Apellido       Ribera       P12339922         Mombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Gargo       Gerente         Mombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Cargo       Gerente         Email       riberadiaz@gmail.com       Usuario Administrator actualizado       Basirio Administrator a		Contacto Resumen
Recientemente   Google Map   EMAILMaker   PDFMaker   Nube Etiquetas   Nube Etiquetas   Nobstrar Datos   Comentarios   Comentarios   Comentarios   Asignado a   Usuario Administrator   Polai (fractura)   Sant Cugat del Vallés   Pais (fractura)   Comentarios   Mostrar Datos   Comentarios   Comentarios   Asignado a   Usuario Administrator actualizado da mises hace   Pais (fractura)   Sant Cugat del Vallés   Pais (fractura)   Comentarios   Mostrar Datos   Comentarios   Afriade tu comentario aquí	Recientemente       Apellido       Ribera       Plant         Google Map       Teléfono Empresa       912339922         EMAILMaker       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Gargo       Gerente         PDFMaker       Email       riberadiaz@gmail.com       Lusario Administrator actualizado       Email         Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator       Usuario Administrator actualizado       Email         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       País (Factura)       España       Usuario Administrator actualizado       Email actualizado       Suario Administrator actualizado	Añadir	Contacto Detalles
Google Map       Iteléfono Empresa       912339922       Actualizaciones       Oportunidades         MALLMaker       Nombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Activalizaciones       Activalizaciones         PDFMaker       Email       riberadiaz@gmail.com       Activalizaciones       Email       Activalizaciones       Emails       Cargo       Gerente       Email       Activalizaciones       Emails       Casos       Emails       Casos       Presupuestos       Ordenese hace       Emails       Casos       Presupuestos       Ordenese hace       Ordenese hace       Breididos       Presupuestos       Ordenese hace       Emails       Casos       Presupuestos       Ordenese hace       Breididos       Presupuestos       Ordenese hace       Breididos	Google Map       Teléfono Empresa       912339922         EMAILMaker       Nombre Cuenta       SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO         Cargo       Gerente         Email       riberadiaz@gmail.com         Asignado a       Usuario Administrator         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés         País (Factura)       España         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM         Completos       Creado el Sab, Feb 07, 2015 en 7:57 AM         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 7:57 AM         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 7:57 AM         Mostrar Datos       Completos         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí	anificado	Comentarios
EMAILMaker       Nombre Cuenta       SAI-SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO       Goronta       Actividades         PDFMaker       Cargo       Gerente       Email       riberadiaz@gmail.com       Actividades       Emails       Casos       Emails       Casos       Emails       Casos       Proguestos       Deblación (Factura)       Sant Cugat del Vallés       España       Usuario Administrator actualizado       4 meses hace       Divaguestos       Ordenese hace       Divagio Administrator actualizado       5 meses hace       Divaguestos       Ordenese hace       Divagio Administrator actualizado       5 meses hace       Divaguestos       Ordenese hace       Divagio Administrator actualizado       5 meses hace       Divagio Administrator actualizado	EMAILMaker         PDFMaker         PDFMaker         Nube Etiquetas         Nube Etiquetas         Vision Administrator         Población (Factura)         Sant Cugat del Vallés         País (Factura)         España         Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1;15 AM         Mostrar Datos         Completos         Completos         Añade tu comentario aquí		Actualizaciones
POFMaker       Cargo       Gerente       Email       riberadiaz@gmail.com       Busario Administrator actualizado       4 meses hace       Emails       Casos         Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator       Sant Cugat del Vallés       Bais       Casos       Presupuestos       Ordenes de Cor       Presupuestos       Ordenes de Cor       Pedidos       Pedidos       Pedidos       Pedidos       Pedidos       Presupuestos       Ordenes de Cor       Pedidos       P	POFMaker       Cargo       Gerente       Image: Cargo       Gerente         Nube Etiquetas       Email       :riberadiaz@gmail.com       Image: Cargo       Gerente         Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator:       Image: Cargo       Gerente         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       Image: Cargo       Gerente       Image: Cargo       Image: Cargo       Gerente         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Usuario de Portal: de SIA No         Suario de Portal: de U comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Mostrar Datos       Usuario de Portal: de SIA No		Actividades
PDFMaker       Email       riberadiaz@gmail.com       Maria       Casos         Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator       Usuario Administrator       Usuario Administrator       Usuario Administrator actualizado 4 meses hace       Casos         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       Usuario Administrator actualizado 4 meses hace       Usuario Administrator actualizado 5 meses hace       Usuario Administrator actualizado 6 meses hace       Usuario Administrator actualizado 5 meses hace       Usuario Administrator actualizado 6 meses hace       Usuario Administrator actualizado 5 meses ha	PDFMaker         Nube Etiquetas         Nube Etiquetas         Población (Factura)         Sant Cugat del Vallés         País (Factura)         España         Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM         Modricado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM         Ócomentarios         Añade tu comentario aquí		Fmails
Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator       Icambiado Advidribera@gmail.com       Presupuestos         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       Icambiado Advidribera@gmail.com       Usuario Administrator actualizado 4 advidribera@gmail.com       Presupuestos         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Modificado el Siáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Velazión de Portal: de Si A No       Presupuestos         Comentarios       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Modificado el Siáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Presupuestos       Preductos         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Afiade tu comentario aquí       Modificado el Siáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Más       Administrator actualizado sineses hace       Presupuestos         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Modificado el Siáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Presupuestos       Preductos         Lucario Administrator actualizado sineses hace       Lucario Administrator actualizado sineses hace       Preductos       Preductos         Lucario Administrator actualizado sineses hace       Lucario Administrator actualizado sineses hace       Preductos       Documentos         Lucario Administrator actualizado sineses hace       Lucario Administrator actualizado sineses hace       Documentos       Dusuario Administrator actualizado sineses hace       Documentos <td>Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator       Erindin Particulad         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       E cambiado A davidribera@gmail.com         País (Factura)       España       Usuario Administrator actualizado a         Mostrar Datos Completos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Usuario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Usuario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Usuario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a</td> <td>4 meses hace</td> <td>Casos</td>	Nube Etiquetas       Asignado a       Usuario Administrator       Erindin Particulad         Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       E cambiado A davidribera@gmail.com         País (Factura)       España       Usuario Administrator actualizado a         Mostrar Datos Completos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Usuario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Usuario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Usuario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a       Usuario Administrator actualizado a         Usuario Administrator actualizado       Suario Administrator actualizado a	4 meses hace	Casos
Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés       Usuario de Portal: de No A Si       Ordenes de Cor         País (Factura)       España       Usuario de Portal: de No A Si       Pedidos       Pedidos         Mostrar Datos Completos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM Modificado el Sib, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario de Portal: de No A Si       Pedidos       Pedidos         Examil: de No A Si       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM Modificado el Sib, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario Administrator actualizado Si meses hace dradesates A riberadiaz@gmail.com Usuario de Portal: de No A Si       Pedidos       Pedidos         Komentarios       Modificado el Sib, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario Administrator actualizado Si meses hace Usuario de Portal: de No A Si       Pedidos       Pedidos         Komentarios       Modificado el Sib, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Mainistrator actualizado Si meses hace Usuario de Portal: de No A Si       Campañas       Facturas         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Más       Mainistrator actualizado Si meses hace Usuario de Portal: de Si A No       Si meses hace Servicios       Servicios	Población (Factura)       Sant Cugat del Vallés         País (Factura)       España         Mostrar Datos Completos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM         Comentarios       Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí		Presupuestos
Pais (Factura)       España       Pedidos         Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Usuario Administrator actualizado 4 meses hace       Pedidos         Mostrar Datos       Modificado el Sábi, Peb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario Administrator actualizado 5 meses hace       Productos         Comentarios       Modificado el Sábi, Peb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario Administrator actualizado 5 meses hace       Pedidos         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Más       Administrator actualizado 5 meses hace       Facturas         Añade tu comentario aquí       Más       Más       Servicios       Servicios	País (Factura)       España         Mostrar Datos Completos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario de Portal: de Sí A No         Comentarios       Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario de Portal: de No A Sí Fecha Inicio soporte: de 19-01-2015 A OS         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí	4 meses nace	Ordenes de Compra
Mostrar Datos       Creado el Lun, Ene 05, 2015 en 1:15 AM       Usuario de Portal: de Si A No       Productos         Mostrar Datos       Modificado el Sábi, Feb 07, 2015 en 1:15 AM       Usuario d'indirattado s' meses hace       Productos         Losario Administrator actualizado       S meses hace       Documentos       Documentos         Losario Administrator actualizado       S meses hace       Productos       Documentos         Losario Administrator actualizado       S meses hace       Productos       Documentos         Losario Administrator actualizado       S meses hace       Productos       Documentos         Losario Administrator actualizado       S meses hace       Facturas       Documentos         Afriade tu comentario aquí       Más.       Mainistrador I       Contratos de Si         Servicios       Servicios       Servicios       Servicios	Mostrar Datos Completos       Creado el Lun. Ene 05, 2015 en 1:15 AM Modificado el Sábi, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Usuario de Portai: de Si A No         Comentarios       Sinta de Portai: de Si A No       Sinta de Portai: de No A Si Fecha inicio soporte: de 19-01-2015 A OS         Añade tu comentario aquí       Añade tu comentario aquí       Sinta de Portai: de Si A No	4 meses hace	Pedidos
Completos       Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Email: de dridesai.es A riberadiaz@gmail.com       Documentos         Comentarios       Usuario de Portal: de No A Sí Fecha inicio soporte: de 19-01-2015 A 05-01-2015       Campañas         Añade tu comentario aquí,       Más       Más       Administrator actualizado el Sí A No         Servicios       Servicios       Servicios       Servicios	Completos       Modificado el Sábi, Feb 07, 2015 en 7:57 AM       Email: de drd@sail.se A riberadiaz@gmail.com         Comentarios       Usuario de Portal: de No A Si Fecha inicio soporte: de 19-01-2015 A 05         Añade tu comentario aquí       Suario de Portal: de Sí A No	5 meses hace	Productos
Comentarios       Usuario de Portal: de No A Si Fecha inicio soporte: de 1901-2015 A 05-01-2015 Usuario Administrator actualizado is meses hace Usuario de Portal: de Si A No       Campañas Facturas         Añade tu comentario aquí       Más       Administrator actualizado is meses hace Usuario de Portal: de Si A No       Administrator actualizado is meses hace Usuario de Portal: de Si A No       Administrator actualizado is meses hace Usuario de Portal: de Si A No       Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Simeses hace Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Simeses hace Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Simeses hace Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Simeses hace Administrator actualizado is Simeses hace Usuario de Portal: de Si A No       Simeses hace Administrator actualizado is Simeses hace Administrat	Comentarios       Usuario de Portal: de No A Si         Añade tu comentario aquí       Usuario de Portal: de Sí A No		Documentos
Comentarios     Usuario Administrator actualizado     5 meses hace     Facturas       Añade tu comentario aquí     Más     Más     Contratos de Servicios	Comentarios Usuario Administrator actualizado s Usuario de Portal: de Sí A No	5-01-2015	Campañas
Añade tu comentario aquí Contratos de Se	Añade tu comentario aquí	5 meses hace	Facturas
Añade tu comentario aquí	Añade tu comentario aquí	Más	Administrador PBX
Servicios			Contratos de Servicio
			Servicios
			Activos

Y, al igual que vimos en el módulo de Cuentas, la barra lateral derecha de la pantalla (figura superior) nos proporciona acceso a los registros de cualquiera de los módulos relacionados con el Contacto.

# NUEVOS CONTACTOS

Para crear un nuevo contacto, pulse el botón de añadir ( **+** Añadir Contacto ) y le aparecerá entonces una pantalla como la que se muestra en la siguiente figura:

MyCRMweb	Todos los Registr • Escribe la palal	ora clave y pulsa Er Q Búsqueda Avanzada		<b>4</b> ) <b>+</b>
Lista de Contactos	Creando Nuevo Contacto			Guardar Cancelar
Cuadro de Mando	Datos Personales			
<ul> <li>Modificado Recientemente</li> </ul>	Nombre	NIN ×	* Apellido	
	Teléfono Empresa		Nombre Cuenta	O Escribe aqui para buscar Q +
	Móvil		Cargo	
	Teléfono Particular		Departamento	
	Email		Fax	
	Email Particular		Cumpleaños	
	Fuente	Select an Option	No Enviar Email	
	* Asignado a	Usuario Demo *		
	Información Portal Cliente			
	Usuario de Portal		Fecha inicio soporte	30-06-2015
	Fecha fin soporte	30-06-2016		
	Información de la Dirección			
	Dirección (Factura)		Dirección (Envío)	
		Copiar Dirección Factura		Copiar Dirección Envío
	Población (Factura)		Población (Envío)	
	Provincia (Factura)		Provincia (Envío)	
	Código Postal (Factura)		Código Postal (Envío)	
	País (Factura)		País (Envio)	

Debe rellenar los campos con la información del contacto prestando especial atención a aquellos campos obligatorios marcados con un asterisco rojo. Una vez cumplimentada la información, pulse sobre el botón [Guardar].

Si el contacto está asociado a una Cuenta ya existente, puede establecer dicha relación pulsando sobre el icono de la lupa situado a la derecha del campo **Nombre Cuenta** (ver imagen arriba). Esta opción le abrirá una ventana emergente donde Ud. podrá elegir la cuenta a la que asociar el Contacto.

# 4.5 OPORTUNIDADES

En el proceso de ventas, las Oportunidades son proyectos o ventas potenciales que esperamos realizar con nuestros clientes en el futuro. Por lo tanto, al crear una oportunidad es necesario registrar una serie de datos económicos y de referencia importantes para llevar un control de lo que tenemos previsto vender.



La venta es un proceso que sigue una serie de fases. La gestión de Oportunidades nos ayuda a llevar un completo control que todos los elementos que tenemos en cada una de las fases.

MYCRMWEB, con su módulo de Oportunidades, le permite almacenar toda la información de ventas o proyectos futuros y conocer la información detallada y en qué fase se encuentra cada una de las oportunidades.

La pantalla inicial del módulo oportunidades:

MyCRMweb	Todos	los Registr.	. • Escrib	e la palabra clav	ve y puls	a Er Q Búsqueda A	vanzada			<b>4</b> ) <b>+</b>
Lista de Oportunidades	< Ac	ciones -	+ Añadir C	portunidad		▼ Todos Oport	tunidades *		1 a 12 C 🔇	₽1 <b>&gt;</b>
Cuadro de Mando	A	В	C D	E F	G	H I J K	L M N O P Q	R S T	U V W X	Y Z
	• [					m				۱.
<ul> <li>Modificado Recientemente</li> </ul>		Nombre	Oportunidad			Fase de Venta	Relacionado con	Fuente	Fecha Estimada de Cierre	Importe
		SISTEMA E	RP PARA FACT	URACION DE CLIE	ENTES	50 - Aceptado Verbalmente	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Sitio Web	21-04-2010	5,500.00
		MICRMWE	B PARA 10 USU	JARIOS		50 - Aceptado Verbalmente	AGRUPACION DE GANADEROS	Relaciones Públicas	01-10-2008	3,000.00
		MICRMWE	B PARA EMAIL	MARKETING		20 - Visita Realizada	INDÚSTRIAS ACME	Autogenerada	14-04-2010	300.00
		SISTEMA E	RP PARA 20 PE	RSONAS		Cerrada-Perdida	ALCON	Autogenerada	22-07-2010	500.00
	1	MITEL 330	0 PARA ASO. G	ANADEROS		40 - Negociacion	AGRUPACION DE GANADEROS	Otros	03-10-2011	4,000.00
		CURSO DE	USUARIO Y SL	JPERVISOR PARA	MICRM	40 - Negociacion	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁL	Socio	17-06-2010	3,500.00
		CRM PARA	GESTIÓN DE F	OSTVENTA		30 - Presupuesto Entregado	AGRUPACION DE GANADEROS	Feria	14-10-2010	550.00
		MICRMWE	B PARA 500 US	UARIOS		Cerrada-Ganada	ALCON	Conferencia	10-11-2010	1,000.00
		SISTEMA D	E GESTION DE	CONTENIDO WE	в	10 - Contacto Inicial	BIOTECH CORPORATION	Autogenerada	09-07-2012	1,700.00
		MAQUINA	RA ESPECIAL F	UNDICION		30 - Presupuesto Entregado	FUNDICIONES AZPEITIA	Conferencia	28-02-2013	1,000.00
		CRM PARA	8 USUARIOS			20 - Visita Realizada	STRATEGIC CONSULTING	Conferencia	15-06-2010	8,500.00
		VIEWLET E	UILDER ENTER	PRISE		40 - Negociacion	AGRUPACION DE GANADEROS	Cliente Existente	19-05-2010	450.00
	•					Ш				۰.

Algunas de las características de una Oportunidad son:

- debe pertenecer o estar asociada a una Cuenta o un Contacto
- debe tener asignada una fecha estimada de cierre
- debe tener asignada una fase de venta

- puede tener asociado un origen de la toma de contacto
- puede estar asociada a un usuario

Elementos que se pueden asociar a una Oportunidad (ver columna de la derecha en la imagen inferior):

- Actividades que pueden ser tareas o eventos
- Contactos: personas relacionadas con la oportunidad, adoptando un rol determinado dentro de la misma.
- Campaña, en el caso de que la oportunidad haya surgido como resultado de una campaña.
- Productos relacionados con la oportunidad
- Historial de la Oportunidad y sus fases de venta
- Documentos
- Presupuestos
- Pedidos
- Historial de Actividades (ya realizadas)
- Servicios

Nombre Oportunidad     MICRMWEB PARA 10 USUARIOS     Añadir     Oportunidad       Importe     3.000.00     No hay actividades pendientes     Añadir     Añadir       Relacionado con     AGRUPACION DE GANADEROS     No hay actividades pendientes     Actualit       Probabilidad     80     Image: Construction of the section of t	ñadir Oportunidad Detall Comentarios Actualizaciones Actividades
Importe     3,000.00       Relacionado con     AGRUPACION DE GANADEROS       Probabilidad     80	Comentarios Actualizaciones Actividades
Relacionado con     AGRUPACION DE GANADEROS     Actuali       Probabilidad     80     Actividades pendientes	Actualizaciones
Probabilidad 80 /	Acuvidades
Contac	Contactos
Fecha Estimada de Cierre     01-10-2008     Contactos Relacionados     Añadir     Produc	ñadir Productos
Fase de Venta 50 - Aceptado Verbalmente Docum	Documentos
Asignado a Usuario Demo	Presupuestos

#### NUEVAS OPORTUNIDADES

Para crear una nueva oportunidad, pulse el botón de añadir	+ Añadir Oportunidad	) y le aparecerá entonces
una pantalla como la mostrada en la siguiente figura:		

lles de Oportunidad			
* Nombre Oportunidad		Importe	£
Relacionado con	S Escribe aquí para buscar Q .	+ Probabilidad	Selecciona una Opción 🔹
* Fecha Estimada de Cierre		Тіро	Selecciona una Opción 🔹
* Fase de Venta	Selecciona una Opción 🔹	Siguiente Paso	
* Asignado a	Usuario Demo 🔹	Fuente	Select an Option 🔹
scripción			
	Descripción		

Ahora ya puede introducir la información básica de la oportunidad. Los campos que no sean obligatorios pueden quedarse vacíos o bien, si no son de utilidad, pueden ser eliminados por el administrador del sistema.

Campos obligatorios que deben ser rellenados por el usuario:

<ul> <li>Nombre de la Oportunidad</li> </ul>	Debe darle un nombre único a cada oportunidad.
Relacionado con	Seleccione un nombre de cuenta almacenado ya en su CRM haciendo un clic en el icono de la lupa. Observe que no puede introducir el nombre de una cuenta de forma directa.
Asignado a	Comercial que introduce la oportunidad o que está encargado de seguirla
<ul> <li>Fecha estimada de cierre</li> </ul>	Fecha en la que se tiene previsto cerrar dicha oportunidad
Fase de Venta	Seleccione una fase de venta. Éstas pueden ser configuradas libremente por el administrador del sistema. Cada vez que esté haciendo un progreso en la venta, se recomienda actualizar este campo.
Probabilidad	Seleccione un valor de la lista de la lista de selección que indica la probabilidad de éxito estimada.

Una vez se hayan rellenado los campos deseados, hacer clic en el botón [Guardar].

# 4.6 EMAILS

El sistema de CRM permite enviar y recibir emails a/de sus cuentas, compañeros de trabajo, proveedores, contactos y potenciales. Puede enviar emails a contactos directamente desde el propio sistema de CRM. Para poder enviar y recibir emails ha de configurar un acceso común a su servidor de correo saliente. También necesitará configurar el acceso al servidor para cada usuario individual para la recepción de correo.

Usando los detalles del contacto almacenados ya en su sistema, MYCRMWEB se asegura de que los emails serán almacenados y debidamente relacionados con el contacto, potencial o cuenta al que se haya enviado. Puede ver y acceder a los emails enviados y recibidos en la vista de detalle de los contactos o cuentas según se ve en la siguiente imagen:

+ Añadir Email				1 a 2 🎗	< 🗄 >	Cuenta Resumen Cuenta Detalles
Referencia	Parent ID	Fecha Envio	Hora de envío	Asignado a	Access Count	Actualizacionar
Es hora de renovar su instalación	AGRUPACION DE GANADEROS	30-06-2015	6:36 PM	Usuario Administrator	0	Actualizaciones
Nuevas oportunidades y descuentos	AGRUPACION DE GANADEROS	30-06-2015	6:37 PM	Usuario Administrator	0	Contactos
						Oportunidades
						Presupuestos
						Pedidos
						Facturas
						Actividades
						e

Para enviar un email a un contacto, cuenta o potencial, puede optar por hacerlo pulsando el botón *[Enviar Email]* que aparece en la imagen de arriba o puede hacerlo desde la pantalla principal del Contacto o Cuenta pulsando sobre el enlace *[Enviar Email]* mostrado en la siguiente figura:

Nombre de Cuenta	AGRUPACION DE GANADEROS	Actividades	Añadii
Teléfono	914495599	No hay actividades pendientes	
Asignado a	Usuario Administrator		
Actividad	Sector Público		
Email	agana@yahoo.com	Actualizaciones	
Página web	www.agana.com		
Población (Factura)	Madrid	Usuario Administrator actualizado	4 meses ha
País (Factura)	España		

Si la Cuenta, Contacto o Potencial a quien va a enviar el email tiene más de una dirección de correo electrónico, MYCRMWEB mostrará una ventana emergente para que Ud. pueda seleccionar a qué dirección/es debe enviarse el email.

Selecciona las direcciones de Email	×
Este registro tiene múltiples cuentas de correo electrónico. Seleco	ciona aquellos a los que se enviará el email
🔘 Todas las cuentas de email	
Email	
Email Particular	
	Selecciona Cancelar

Finalmente, el programa abrirá una ventana flotante donde se redactará el correo electrónico.
	Correo						
*	* AGRUPACION DE GANADEROS (agana@yahoo.com)		0	Cuentas	i	٠	۹
	Añadir Cc. Añadir Bcc						
sunto*							
djunto	Examinar No se ha seleccionado ningún archivo. Navegar por el CRM						
	· Formato · Fuente · Ta · A· D· B I U S ×	, x <sup>a</sup> I,		2 1			
Estilo	-≣ <b>1</b> E <b>99</b> ∰						
Estilo I= I= + .qui redact	-∥E - E   99 00 taremos el correo electrónico						
Estilo IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	-∥E - E <b>99 B</b> staremos el correo electrónico						
Estilo I≣ I≣ -	-∥E -∥E 99 000 staremos el correo electrónico						

En este punto, el usuario puede seleccionar alguna de las plantillas de Email que haya disponibles en el sistema pulsando el botón [Selecciona la plantilla de Email]. Finalmente, el correo se enviará al pulsar sobre el botón [Enviar].

Una tercera forma de enviar un email consiste en marcar el/los contacto/s de destino desde la vista principal y pulsar sobre el botón [Acciones -> Enviar Email], tal como se muestra en la siguiente imagen:

Acciones - + A	ñadir Conta	cto		r Todos Contacto	s	•	1 a 24 🕽 📢
Enviar Emails con Em	nail Maker	F	G H I	J K L	M N O	P Q R S T U	V W X
Exportar a PDF	_						
Edición Masiva	e	e	Teléfono Empresa	Móvil	Cargo	Nombre Cuenta	Email
Eliminar	-						
Añadir Comentario	-						
Enviar Email	1					-	
Enviar SMS			935906366	692731283	Consultor	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	rma@sai.es
Cambiar Propietario			935906366	654443322	Director Compras	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	rpg@sai.es
			912339922	678007766	Gerente	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	riberadiaz@gmail.com
Importar			902141312	670449934	Jefe	ALCON	riberadiaz@gmail.com
Exportar			941500044	677665456	Director de Tecnogía	ALCON	crm@alcon.es
Encontrar Duplicado	s o		914396261	674993421	Dr. de Cuentas	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁL	r.gallardo@goldmine.es
Z Azpeitia	Alberto		945679066	657009665	Propietario	FUNDICIONES AZPEITIA	alberto@azpeitia.com
Bargués	Ignacio		934749099	606388860	Gerente	NEURORED SISTEMAS MEDICOS S.L.	cliente8@mycrmweb.com
Alonso	Alfonso		956000000	654334455	Director Comercial	AGRUPACION DE GANADEROS	crm@sai.es
TomboS	Matias		912323231	675444332	Director Financiero	FUNDIDOS REUNIDOS	matt@sai.es
Rodriguez	Pedro		945674483	657894832	Jefe de Compras	FUNDICIONES AZPEITIA	prodriguez@azpeitia.con
Perez	Luisa		93222221	678541290	Director Tecnico	INDÚSTRIAS ACME	luisaperez@acme.com
Martinez	Maria		917665544	678998855	Directora Financiera	STRATEGIC CONSULTING	maria_martinez@strateg
7 Lopez	lose		912345346	678998877	Director General	ALCON	rgavin@ferrerysaret.es

Si los registros tienen más de un campo de tipo dirección de email, MYCRMWEB solicitará confirmación de a cuál de las direcciones se va a enviar el mensaje.

A partir de ese momento, la ventana emergente de envío de correo aparecerá en pantalla.

edactar	Correo	
(*	× Alfonso Alonso (crm@sai.es)	O Contactos + Q
	* Alberto Azpeitia (alberto@azpeitia.com)	
	* Rodrigo Gallardo (r.gallardo@goldmine.es)	
	* Pedro González (crm@alcon.es)	
	* Pedro Martinez (riberadiaz@gmail.com)	
	× Juana Ortiz (juanaortiz@bodegasortiz.com)	
	* Guillermo Pérez (guillermo.puertas@madrid.org)	
	Añadir Cc Añadir Bcc	
sunto*		
djunto	Examinar No se ha seleccionado ningún archivo.	
	Navegar por el CRM	
nviar (	Guardar Borrador	Selecciona la plantilla de Email
X hà G	□ ▲ → Q は 単 ◎ → □ = = Ω = Ω = 0	Puente HTML D Q
Estilo	- Formato - Fuente - Ta A- B I U S	× <sub>e</sub> x <sup>e</sup>   <u>I</u> x   ≡ ≡ ≡
- 10	the last put	

Esta es la ventana donde Ud. redactará el correo y desde donde lo enviará. Cumplimente los datos de destino y asunto tal como lo haría con cualquier otro programa de correo electrónico. Estos son los datos a cumplimentar:

A:	Aquí encontrará ya escrita la dirección de email del destinatario seleccionado. <u>IMPORTANTE</u> : En el caso de haber seleccionado múltiples contactos, esta línea aparecerá poblada con todas las direcciones de los destinatarios separadas por coma (,). No debe preocuparse ya que el programa generará correos individuales y únicos para cada uno de los destinatarios. Ninguno de los receptores del correo recibirá información relativa al resto de los destinatarios.
Añadir Cc:	Puede incorporar las direcciones de email de las personas a las que quiera enviar una copia del email enviado
Añadir Bcc:	Puede añadir destinatarios adicionales de manera que se envíe con una copia oculta a dichos contactos, de manera que el resto de los destinatarios desconocerían que se les ha enviado dicho email.
Asunto:	Campo obligatorio. Deberá introducir el asunto del email
Adjunto:	Puede añadir ficheros adjuntos a un email. (El tamaño máximo de un fichero adjunto no podrá ser superior a un tamaño de 3 Mb.)

Si desea adjuntar archivos, pulse el botón [Seleccionar archivo]. El programa le abrirá una ventana de navegación desde la cual Ud. podrá ir a buscar, seleccionar y cargar el/los archivo/s que desee adjuntar.

Si dispone de una plantilla de correo corporativa o su correo precisa de una plantilla específica creada para la ocasión, pulse el botón [Seleccione Plantilla de Email].

Use la barra de herramientas para modificar y enriquecer el contenido de su correo, cambiando fuentes, colores y tamaños de letra o insertando imágenes en el área del cuerpo del correo

Cuando tenga terminado de componer el correo, pulse sobre el botón [Enviar].

**<u>Nota</u>**: Por defecto, el sistema manda una copia del correo al propio usuario que lo envía.

## EL ADMINISTRADOR DE CORREO

Otra opción para el envío o recepción de correo electrónico es usar el Administrador de Correo. Puede acceder a

este módulo desde la barra de enlaces de la parte superior de la pantalla tal como muestra la siguiente imagen:

	Usuario /	MARKETING &	SOPORTE	INVENTARIO	Herramientas
Todos los Registr   Escribe la pala  iccio  Histórico  Usuario Demo actualizado Ricard Peñalver Garcia  14 Minutos hace	Embudo de Ven	COMERCIAL Campañas Potenciales Contactos Cuentas Oportunidades	Casos Base de Conocimiento Proyectos Contratos de Servicio	Activos Productos Servicios Tarifas Proveedores Ordenes de Compra	Plantillas de Email EMAIL Maker PDF Maker Nuestros Sitios Administrador PBX RSS
Email Particular cambiado A test@gmail.com Usuario Administrator actualizado JOSÉ PÉREZ Nombre de Cuenta de JOSE PEREZ A JOSÉ PÉREZ Usuario Administrator actualizado 100 AURICULARES Usuario Administrator actualizado 100 AURICULARES JABRA DUO Más		Presupuestos Facturas Pedidos ANALITICAS Informes			Administrador de Corre Calendario Documentos SMSNotifier Papelera de Reciclaje
Usuario Administrator actualizado Pack PYME en la nube 8 horas haos     Cantidad Bonificada cambiado A 355.00     Usuario Administrator añadido Regarding Contact 1 mes haos     Assignment	Potenciales por E	istado		Potenciales por Or	igen
Usuario Administrator añadido Regarding Contact 1 mes hace Assignment	35 -	25		26	
Usuario Administrator añadido Regarding Contact 1 mes hace	17 -			15	

**Nota**: En el caso de que la barra no muestre el enlace al Administrador de Correo, búsquelo en la ventana emergente que aparece haciendo clic sobre el botón *[Todo]* de la derecha. Tenga en cuenta que la configuración de la barra sólo permite mostrar diez elementos y que el resto quedan ocultos pero accesibles desde el enlace *[Todo]*. La configuración de la barra depende del administrador de su sistema CRM y puede que se haya optado por mostrar aquellos elementos de uso más común en detrimento de otros.

Si al acceder al Administrador de Correo, MYCRMWEB le muestra el siguiente mensaje:

miguración	
El Administrador de entrante. Le ayuda a cr la dirección de email d	Correo es un cliente de correo integrado que permite a los usuarios ejecutar acciones relacionadas con el CRM desde el correo ear Potenciales, Contactos, Cuentas, Casos y Tareas a partir de los correos que recibe en su bandeja de entrada. En el caso de que el remitente se corresponda con un registro del CRM, puede realizar más acciones como, Adjuntar correo electrónico, Añadir una tarea, Comentario o Caso. Además, puede redactar, responder y reenviar mensajes de correo electrónico.

Póngase en contacto con su administrador para que le ayude a configurar su buzón o pulse sobre el enlace "Crear Buzón" y siga los siguientes pasos:

- Elija el tipo de servidor en función del tipo de cuenta de correo electrónico que desee configurar:

Configuración	
Crear Buzón	
Seleccionar Tipo de Cuenta	Escoja tipo de servidor
	Escoja tipo de servidor
	Gmail
	Yahoo
	Fastmail
	Otro

- En función del tipo de servidor elegido, MYCRMWEB le mostrará el resto de la pantalla de configuración tal como se muestra en la siguiente página.

Buzón	
Seleccionar Tipo de Cuenta	Otro
* Nombre de Servidor o IP	mail.company.com or 192.168.X.X
* Usuario	su cuenta de correo
* Contraseña	contraseña
Protocolo	© IMAP2⊚ IMAP4
Opciones SSL	© No TLS⊙ TLS⊚ SSL
Validaciones de Certificado	🔘 Validar cert 🖲 No validar cert
Frecuencia de actualización	Ninguna
Elija una Carpeta	Las copias de los correos enviados desde esta cuenta se guardarán en la carpeta <b>Sent Mail</b> predeterminada. Si desea cambiar la carpeta predeterminada, despues de crear el buzon haga click en el icono <b>Configuracion</b> y <b>Edite</b> las opciones.
* Nombre de Servidor o IP	mail.company.com or 192.168 X.X
* Usuario	su cuenta de correo
* Contraseña	contraseña
*LBL_Requires_Authentication	

Debe suministrar los parámetros de servidor de correo, usuario y contraseña de su cuenta y los valores adicionales de protocolo y cifrado. En caso de duda, solicite dicha información a su administrador del crm. Pulse el botón [Guardar] para salvar la configuración de su buzón.

Por el contrario, si su buzón ya está configurado, su pantalla tendrá este aspecto:

Мусямшев	Todos los Registr • Escribe la palabra	a clave y pulsa Entr	
Buzón CO	INBOX		
Redactar Borradores	Eliminar Enviar a	Escribe aquí para buscar en ASUNTO V Buscar	1 - 20 of 9
► Carpetas			
	🔲 Google	Nuevo inicio de sesión desde Nexus 7	27-06-2015
	🗖 Her Calmat Information	Flash de Mercats: Setmana del 22 al 26 de Juny	26-06-2015
	Abere Massguaren.	Re: CITA EN LA NOTARÍA	24-06-2015
	🗖 danimalar	CITA EN LA NOTARÍA	24-06-2015
	📄 elaminttelani	EXTINCIÓN DE CONDOMINIO	22-06-2015
	🗖 denimalar	RE: no sabía que existía esta versión	17-06-2015
	Marcan Matgas	RE: Col.laboració PADELCAT	16-06-2015
	Real Massaur Commuter	Fwd: articulos	15-06-2015
	Alvere Meseguer-m.	Re: no sabía que existía esta versión	15-06-2015

Pulse sobre el botón [Redactar] para abrir una ventana de nuevo correo.

boramon.mic	crmweb.com/index.pr	ip:vtmtk=sid%3AC440	130330000704417114114	0072146200280511076	2C14337803530(Select	ea_las=[]otexcludea_las	=[]ocviewnai
Redactar	Correo						
A*					0	Proveedores	* Q
	Añadir Cc Añad	ir Bcc					۹
Asunto*						Proveedores	
Adjunto	Examinar_	No se ha selecciona	do ningún archivo.	Navegar por el CRM		Potenciales	
						Cuentas	
Enviar	Guardar Borrador				Sele	Usuarios	nail
866	Î Q	¢a 開 ₩-	Δ 🖩 🗐 Ω 🕨		Fuente HTML	ର ଢ	
Estilo	+ Formato +	Fuente -	Ta • 🛕 • 🖪	- B I U	S X <sub>2</sub> X <sup>2</sup> I <sub>X</sub>	***	
	HE HE 99 DV						

Para elegir destinatarios, deberá seleccionar el módulo (Cuentas, Contactos, Potenciales) desde la lista desplegable de la parte superior derecha. Al seleccionar cualquiera de ellos, el programa mostrará una nueva ventana emergente donde Ud. podrá buscar la Cuenta / Contacto / Potencial / Proveedor al que enviar el correo. Los

destinatarios Cc (con copia) y Bcc (Con Copia Oculta) deben ser escritos a mano.

Cumplimente el resto del correo seleccionando una plantilla o agregando archivos adjuntos y redactando el cuerpo del correo del mismo modo en que se explicó en páginas anteriores y finalice pulsando el botón [Enviar].

#### **RECIBIR EMAILS**

Si recibe sus emails actualmente en Outlook, puede utilizar el Enlace con dicha aplicación para transferir los emails seleccionados a los contactos almacenados en su CRM.

Además, tiene la posibilidad de recibir email en el MYCRMWEB directamente. Antes de nada deberá configurar el acceso a su servidor de recepción del emails. Para configurarlo, siga los pasos descritos en el apartado "El Administrador de Correo" en la página 40 de este manual.

**Nota**: En el caso de que la barra no muestre el enlace al Administrador de Correo, búsquelo en la ventana emergente que aparece haciendo clic sobre el enlace "Todo" de la derecha. Tenga en cuenta que la configuración de la barra sólo permite mostrar diez elementos y que el resto quedan ocultos pero accesibles desde el enlace "Todo". La configuración de la barra depende del administrador de su sistema CRM y puede que se haya optado por mostrar aquellos elementos de uso más común en detrimento de otros.

Todos los Registr    Escribe la pala	abra clave y pulsa E	MARKETING & COMERCIAL Campañas	Casos Base de Conocimiento	Activos Productos	Herramientas Plantillas de Email EMAIL Maker
Histórico Todo Susuario Demo actualizado Ricard Peñalver Garcia 14 Minutos hace Email Particular cambiado A test@rmail.com	Embudo de Ven	Potenciales Contactos Cuentas Oportunidades Presupuestos	Proyectos Contratos de Servicio	Servicios Tarifas Proveedores Ordenes de Compra	PDF Maker Nuestros Sitios Administrador PBX RSS
Usuario Administrator actualizado [JOSÉ PÉREZ 5 horas hace Nombre de Cuenta de JOSE PEREZ A JOSÉ PÉREZ Usuario Administrator actualizado 100 AURICULARES 8 horas hace JABRA DUO Cantidad Bonificada de 0.00 A 355.00 Usuario Administrator actualizado 100 AURICULARES 8 horas hace JABRA DUO Más Usuario Administrator actualizado Pack PYME en la nube 8 horas hace Cantidad Bonificada cambiado A 355.00		Facturas Pedidos ANALITICAS Informes			Administrador de Correi Calendario Documentos SMSNotifier Papelera de Reciclaje
Usuario Administrator añadido Regarding Contact     1 mes hace       Assignment     1       Usuario Administrator añadido Regarding Contact     1 mes hace	Potenciales por B	Estado 25		Potenciales por Or	igen
Assignment Usuario Administrator añadido Regarding Contact 1 mes hace	17			19 -	

A menos que todavía no haya configurado su Administrador de Correo (en cuyo caso debe retroceder a la página 40 de este manual), el Administrador de Correo aparecerá en pantalla tal como muestra la siguiente imagen:

Мусямшев	Todos los Registr • Escribe la palabra clave y	pulsa Ente Q Búsqueda Avanzada
Buzón CO	INBOX	
Redactar Borradores	Eliminar Enviar a	Escribe aquí para buscar en ASUNTO V Buscar
Carpetas	Ramón Meseguer	Problemas al abrir el programa
Correo electrónico no	Ramón Meseguer	Oferta recibida
deseado	Sergio	El libro del que te hablé
INBOX (38)	Pilar	FW: Tu solicitud: del 25/07/15 al 8/08/15 -
[Gmail]	🔲 dani melen	reserva en tu alojamiento
[Gmail]/Borradores	"Holger Leonhardt (L-IT)" <	Re: New Year in Sant Pol
[Gmail]/Destacados	dani melen	COPIA ESCRITURA
[Gmail]/Enviados	Jose	Ramon, anuncios de tu interés en particulares.com
(19)	"Holger Leonhardt (L-IT)" <	Re: New Year in Sant Pol
[Gmail]/Papelera (25)	gmusume@informaticos.com	Re: "javascript"
[Gmail]/Spam (6)		Re: Clases
[Gmail]/Todos (38)	- VeuTube	Video popular de EDANIK CUESTA - CANAL VOUTURE, "MENICALE DARA CURISTIAN CAUVE

En función de como haya configurado el acceso a su cuenta, el Administrador de Correo le mostrará una carpeta determinada (en la imagen anterior, INBOX). Para acceder a cualquier otra carpeta, despliegue la lista de Carpetas situada a la izquierda de la pantalla y haga clic sobre la carpeta a la que necesite acceder.

En lo que se refiere a correos electrónicos entrantes (los que Ud. recibe), MYCRMWEB los almacena en la carpeta INBOX y el sistema los gestiona de la siguiente forma:

Si el remitente del correo (la cuenta de correo de quien envía el email) no está registrada en el CRM, el programa le ofrecerá la posibilidad de generar una cuenta, un contacto, un potencial, una tarea o una incidencia, tal como se muestra en la imagen a continuación:

INBOX	Responder a todos	Responder	Forward	Marcar como no leído	Imprimir	Eliminar		<
De: Jaro	allaiae@yal	8.000					Registros Relacionados	
echa:1	n.meseguer.serrano@gma 4-07-2015 21:01:08	iil.com					Acciones	egistros coincidente
Adjuntor		ah Ann Davalan	mont 144027	0105 pdf			Acciones	
ajuntos	OKeniy.Learning.w	en.App.Develop	menc 144957	0195.pdi			Añadir Contacto Añadir Cuenta	
							Añadir Potencial	
, , ,							Añadir Evento/Tarea	a
Jn abrazo	D,							
Seraio								

Seleccione la opción deseada en la lista desplegable. En función de la acción seleccionada, el programa procederá a solicitarle los datos del nuevo registro (de cuenta, contacto, potencial, etc.) mostrando una ventana donde Ud.

cumplimentará la información tal como se muestra en la siguiente figura:

Nombre	Sr. V Sergio	* Apellido	Fernández		
eléfono mpresa		Nombre Cuenta	Escribe aqui para buscar		
Email	sergio@yahoo.es	* Asignado a	Usuario Administrator		

Una vez haya rellenado los datos, pulse sobre el botón [Guardar]. El CRM guardará el correo y generará un nuevo contacto con los datos suministrados por Ud.

- Si un email viene de un usuario indefinido, el sistema de MYCRMWEB creará un nuevo contacto y asociará el email al contacto creado recientemente
- Si un email viene de un potencial de una campaña, al calificar el email del potencial correspondiente será convertido a un contacto relacionado con la campaña.
- Si un email viene de un contacto de una campaña, al calificar el email será agregado y relacionado con ese contacto

Todos los emails calificados serán movidos a la carpeta de correos asociada de forma automática.

✓ <u>Emails enviados</u>: Esta carpeta lista todos los correos enviados organizados por el tipo de contacto.

Puedes buscar tus emails por el tema, el remitente o ambos. Escriba la palabra clave a buscar, elija el ámbito dónde buscar y pulse sobre el botón [Buscar], tal como se muestra en la siguiente imagen:

Eliminar Enviar a	✓ Escribe aquí para buscar	en	ASUNTO 🗸	Buscar
			ASUNTO A	
			CUERPO	
Ramón Meseguer	Problemas al abrir el programa		CC	
Ramón Meseguer	Oferta recibida		FECHA	

Para eliminar uno o varios correos, marque la casilla correspondiente a la izquierda y pulse el botón [Borrar].

Importante: El email se recibe desprotegido. Eso significa que el CRM no comprueba si hay algún virus. Aunque estos virus no suelen causar ningún daño al CRM, se aconseja tomar precauciones para poder proteger el servidor de correo entrante, especialmente si piensa descargar el contenido del email a su ordenador.

# 4.7 CALENDARIO

MYCRMWEB proporciona un calendario en el cual se distingue entre las reuniones, las llamadas (ambas designadas como Eventos) y las tareas. Las diferencias operacionales entre los Eventos y las Tareas serán explicadas en las secciones siguientes.

El sistema de MYCRMWEB ofrece varias posibilidades para incorporar o para programar actividades relacionadas al calendario. Puede ser que utilice el calendario directamente, desde el Menú Principal, o puede ser que cree actividades durante el proceso de ventas en las oportunidades, potenciales,...

Para acceder al Calendario, haga clic sobre la opción [Calendario] del Menú principal. Si dicha opción no se encuentra en el Menú Principal, búsquela en la ventana emergente que aparece al pulsar sobre la opción [Todo], tal como muestra la figura:

Administrador de Correo Calendario Potenciales Cuentas Con Usuario Administra	itactos Oportunida	ades Casos Presup	uestos Productos Todo •	lų –	
MVCRMWGH Todos los Registr • Escribe la pala	abra clave y pulsa E	Compañas Potenciales Contactos	Casos Base de Conocimiento Proyectos Contratos de Servicio	Activos Productos Servicios Tarifas	Plantillas de Email EMAIL Maker PDF Maker Nuestros Sitios
Histórico         Todo           Emal         Usuario Administrator añadido Regarding Contact         1 mes hace           I         Assignment         1 mes hace           Emal         Usuario Administrator añadido Regarding Contact         1 mes hace           I         Assignment         1 mes hace           Emal         Usuario Administrator añadido Regarding Contact         1 mes hace           I         Assignment         1 mes hace           I         Assignment         1 mes hace	Embudo de Ven	Cuentas Oportunidades Presupuestos Facturas Pedidos		Proveedores Ordenes de Compra	Administrador PBX RSS Administrador de Correo Calendario Documentos SMSNotifier
Lindi     Usuario Administrator añadido Regarding Contact     Fines hace       I     Assignment     1 mes hace       Usuario Administrator añadido Regarding Contact     1 mes hace       I     Assignment     1 mes hace       Emai     Usuario Administrator añadido Regarding Contact     1 mes hace       I     Assignment     1 mes hace       I     Assignment     1 mes hace       I     Assignment     1 mes hace		ANALITICAS Informes			Papelera de Reciclaje

La pantalla de calendario se mostrará tal como se ve en la imagen de la siguiente página. Sobre dicha imagen comentamos los componentes y controles para operar con el calendario que le permitirán manejar su agenda.

Administrador de Correo	Calendario Potenciales Cuenta	s Contactos Oporta	unidades Casos F	resupuestos Todo -	R.		× 0 ¢	Usuario
MyCRMweb	Todos los Registr 🔻 Escribe la	palabra clave y pulsa En	ite <b>Q</b> Búsquee	da Avanzada				♦ +
Vista Calendario	Mes Semana Día	1	Jun 29	— <b>Jul 5 2015</b> Hoy		Añadir Evento	Tarea 🖣	<b>&gt;</b> >
Calendario Compartido	Lun 29/6	Mar 30/6	Mie 1/7	Jue 2/7	Vie 3/7	Sab 4/7	Dom 5/7	3
Vista de Lista	Todo el día							
▼ Tipos Actividad +	9		よ9 - 14 前 Implantación - (Planificado)	49 - 11 Entregar documentación - (Planificado)				^
<ul><li>✓ Eventos</li><li>✓ Tareas</li></ul>	6		1					
Oportunidades     Fecha fin soporte	10 - 10-10:25			-	<b>1</b> 10 - 12			
Cumpleanos     Facturas	Contental presupuesto -	<b>\$</b> 10-30 - 11	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	7	Recoger catalogos			
<ul> <li>✓ Proyectos</li> <li>✓ Tarea de Proyecto</li> </ul>		Atender consulta - (Planificado) =		=	in a start and a start			
Modificado Recientemente	11 Lt 11 - 13 Entregar documentación (Planificado)							
		📞 11:30 - Sölicitar datos						
	12							
								······

1- Selector de vista temporal. El usuario puede optar por ver el calendario en formato diario, semanal (tal como muestra la imagen) o mensual.

2- Enlace para añadir Evento o Tarea al calendario. Más adelante se explica la mecánica detallada para añadir actividades al calendario

3- Botonera para adelantar o retroceder en el calendario y botón de acceso a la configuración particularizada del usuario.

4- Acceso al calendario compartido. Este calendario muestra las actividades del usuario conectado (Ud.) y las actividades del resto de los usuarios que comparten su calendario con Ud.

5- Cambia la vista del calendario, del formato gráfico que muestra la imagen a una vista en formato de Lista que cumple funciones muy útiles tales como permitir la búsqueda o clasificar las actividades rápidamente.

6- Selector de tipo de actividades que se muestran en el calendario.

#### PROGRAMANDO ACTIVIDADES

Para programar una actividad en el calendario, sitúe el puntero del ratón en el día (en la columna) y la hora (mueva la barra de desplazamiento vertical situado a la derecha si fuera necesario) en la que quiera programar la actividad. Haga un clic simple.

	Lun 6/7	Mar 7/7
odo <mark>el dí</mark> a		
9		
		Haga clic aquí para programar una actividad el Lunes. 6 de iulio, a las
		10 de la mañana
10	0*	

El programa abrirá la ventana donde solicitará los datos de la actividad a programar.

Evento Tarea									
Lvento							Lu Ma Mi Ju Vi Sa Do		
* Asunto	Asunto Revisar Presupuesto		* Asignado a Usuario Administrator 🔹		27 29 30 1 2 3 4 28 6 7 8 9 10 11 1				
* Fecha v Hora	06-07-2015			06-07-2015			29 13 14 15 16 17 18 19 30 20 21 22 23 24 25 26 21 27 28 20 20 21		
Inicio	10:00 <b>O</b>		* Fecha y Hora Fin	10:30	©		31 27 28 29 30 31 1 2		
* Estado	Planificado		* Tipo Actividad	* Tipo Actividad Reunión			Reunión		
						Q			
			Ir a formulari	Ir a formulario completo Guardar Cancelar			Selecciona una Opción		
	Planificado	V.					Llamada		
	1	Q					Reunión		
	Selecciona una Opción						Venta		
	Planificado								
	Tanincauo								
	Realizado								

Puede observarse que todos los campos son obligatorios (contienen un asterisco rojo).

Asimismo, observará que la ventana le permite crear un Evento o una Tarea. Si selecciona programar un Evento, el programa le permite escoger el Tipo de Actividad en la lista de selección de la parte inferior derecha. Las actividades de tipo Evento son: Llamada, Reunión y Venta aunque el administrador del crm puede agregar actividades adicionales de tipo evento al sistema. Por el contrario, si elige programar una Tarea, la lista desplegable del Tipo de Actividad desaparecerá de la pantalla, así como la hora de finalización.

Una vez cumplimentados los datos de la actividad, pulse sobre el botón [Guardar]. El programa guardará los datos

y Ud. Podrá ver su actividad programada en el calendario.



Acaba de programar su primera actividad en el calendario, felicidades. No obstante, aparte de informar que tiene que revisar un presupuesto el 6 de julio a las 10 de la mañana, esa actividad de calendario no ofrece más datos.

**En un crm, las actividades pueden y deben estar vinculadas** a las entidades que maneja el sistema, ya sea Cuentas, Contactos o Potenciales. Para ello, procederemos utilizando el **Formulario Completo** en el momento de programar la actividad.

Evento Tarea						
* Asunto			* Asignado a	Usuario Ad	dministrator	v
* Fecha y Hora	07-07-2015			07-07-2015	i	
Inicio	10:00 <b>O</b>		* Fecha y Hora Fin	10:30	O	
* Estado	Planificado	v	* Tipo Actividad	Reunión		*

El Formulario Completo de programación de actividades contiene muchas opciones que, de no usarlo, quedan ocultas al usuario. Veamos dicho formulario por partes.

talles del Evento						
* Referencia	Presentar presupuesto		* Asignado a	Usuario Administrator		*
* Facha y Hora da Inicia	07-07-2015		* Fecha y Hora de	07-07-2015		i
Pecha y hora de micio	10:00 ©		Finalización	10:30	O	
* Estado	Planificado	•	Enviar notificación			
* Tipo de Evento	Reunión	×	Lugar			
Prioridad	Selecciona una Opción	v	Visibilidad	Público		v

La opción "Enviar notificación" permite que, en el caso de que Ud. programe un evento a otro usuario del

crm,(**Asignado a**) éste reciba una notificación automática por correo electrónico informándole de la actividad que Ud. le ha planificado.

El desplegable "Prioridad" permite establecer la prioridad de la actividad a realizar y jerarquizar el orden de ejecución por parte de los usuarios asignados.

La casilla "Lugar" permite informar de dónde va a tener lugar la actividad y el desplegable "Visibilidad" permite que la actividad sea vista por el resto de los usuarios o, por el contrario, permanezca oculta y sólo sea visible para el usuario Asignado a.

La sección "Detalle recordatorio" habilita el recordatorio automático de la actividad con la anticipación establecida en días, horas y minutos.



El usuario **Asignado a**, recibirá una notificación por correo electrónico con la anticipación establecida que le informará de la actividad por completar.

La sección "Detalles recurrencia" permite programar actividades recurrentes, es decir, actividades que se repiten con una frecuencia determinada y hasta una fecha concreta en el futuro.



Desde el desplegable "una vez cada", seleccione cada cuantos (días, semanas, meses o años) debe repetirse la actividad. En el siguiente desplegable, selecciones la unidad temporal, es decir, los días, semanas meses o años. Por último, establezca la fecha en la que terminará la recurrencia. Normalmente, la última fecha en que se deberá realizar la actividad.

La sección "Relacionado con" nos permite vincular las actividades a las entidades del crm. Esta vinculación nos permite imputar la actividad a aquellos elementos que la "consumen", sean Cuentas, Contactos, Oportunidades, Campañas, etc.



MYCRMWEB permite una doble vinculación. Por un lado, la actividad puede vincularse a un Contacto (izquierda de la imagen anterior) y, además, puede vincularse con una Cuenta, Potencial, Oportunidad, Caso o Campaña (derecha en la imagen anterior).

Para buscar el Contacto o cualquiera de las otras entidades a vincular a la actividad que está programando puede usar la caja de texto. Comience a escribir cualquier parte del nombre, ya sea del Contacto, la Cuenta, Potencial, etc. Y, si existe en el crm, el programa es lo mostrará para que Ud. pueda seleccionarlo.

También puede optar por pulsar los botones de "lupa". Se abrirá una ventana emergente conde Ud. podrá efectuar la búsqueda por diferentes criterios.

La sección "Descripción" contiene una ventana de texto diseñada para introducir toda aquella información que sea relevante informar en la actividad. Esta información puede ser tan detallada y extensa como sea necesario.

Descripción					
uí puede detallarse la actividad añadiendo cualquier información relevante r muy extensa que sea.  					

Por último, la sección "Invita", permite invitar a otros usuarios a la actividad.

Invita		
Invita Usuarios		
	Usuario Administrator	
	Juan Pérez	Guardar Cancelar
	Luis Rodríguez	

El hecho de invitar a un usuario implica únicamente que dicho usuario recibirá un correo electrónico con la invitación. <u>NO implica</u> que la actividad quede programada para dicho usuario.

Para agregar usuarios a la lista de invitados, simplemente haga clic sobre sus nombres en la lista desplegable que muestra la imagen anterior.

Para finalizar la operación de creación de la actividad, pulsaremos sobre el botón [Guardar] situado en la parte inferior derecha de la ventana.

## ¿CÓMO CONFIGURAR EL CALENDARIO?

La configuración del Calendario incluye el establecimiento del horario de cobertura así como compartir su calendario o ciertas entradas específicas de los eventos con otros usuarios del sistema de CRM.

MALKWIIGO	Todos los Registr	Escribe la palabra clave y pulsa Ente     Q	Búsqueda Avanzada	<b>4</b> 2
Vista Calendario	Mes Semana	Configurar Calendario		X Añadir Evento / Tarea 🔺 🕨
Calendario Compartido		Primer día de la semana	Lunes *	Sab 11/7 Dom 12/7
ista de Lista	Todo el día	La jornada comienza a	09:00 AM +	
Tipos Actividad +	9am 🚨 9am	las		
		Formato de Fecha	dd-mm-yyyy *	-
		Formato de Calendario	12 hora      24 hora	
		Zona Horaria	(UTC+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, P 🔹	1
		Vista predeterminada	● Hoy 🔿 Esta Semana 🔿 Este Mes 🔿 Este Año	
		Intervalo de Recordatorio	5 Minutes +	i
		Estado v Tipo por	Estado Planificado y Tipo Reunión y	
		Duración de Evento por defecto	Llamada 5 Minutos + Otros Eventos 5 Minutos +	3
		Ocultar Actividades completadas en Calendario		
		Compartir Calendario	○ Privado	
			Guardar Cance	elar

Para acceder a la configuración, pulse sobre el botón del engranaje situado en la parte superior derecha de su pantalla de Calendario.

El programa abrirá una ventana flotante en el centro de su pantalla. Observe que hay una barra de desplazamiento vertical a la derecha que le permite acceder a los parámetros que quedan ocultos en la parte inferior de la ventana.

Configure los valores de comportamiento de su calendario según sus necesidades y preferencias, para finalizar, pulse sobre el botón [Guardar].

## 4.8 DOCUMENTOS

La gestión de Documentos es una herramienta práctica para agregar información adicional a los contactos, cuentas, potenciales, productos, facturas, así como ventas y órdenes de compra. Puede utilizar esta función, por ejemplo, para recoger y vincular los documentos importantes en sus operaciones con clientes.

	Usuario Administrator	Pregunte a SAI por el nuevo módulo E	MAIL SYNC para sincronizar todos sus emails	en el CRM.				
Мусямшев	Todos los Re	egistr • Encribe la palabra clava	y pulsa Entr Q Búsqueda Avanzad	a				
Lista de Documentos	< Accione	s - + Añadir Documento +	Añadir Carpeta	y Todos Documentos			105 C 4	2 > <b>*</b> -
<ul> <li>Modificado Recientemente</li> </ul>	A	B C D E	F G H I	J K L M	N O P Q F	S T U	w x	Y Z
	<							>
		Titulo	Nombre Archivo	Fecha de Modificación	Asignado a	Ubicación del Archivo	Activo	
								* Buscar
	0	Hoja de Actividades	Planilla_de_actividad.xls	08-07-2015 13:52:26	Usuario Administrator	Interno	yes	
		Manual de Administrador	GoldMine_API_Integration_Guide.pd	f 08-07-2015 13:47:53	Usuario Administrator	Interno	yes	
		Manual de usuario	Eficienciadevisita.rpt	06-07-2015 16:30:44	Usuario Administrator	Interno	yes	
		Articulo	Articulo_Revista_Deusto.pdf	14-01-2015 13:37:31	Usuario Administrator	Interno	yes	
		Listado de precios miCRMweb	lista de precios elemplo vis	28-11-2014 12:31-23	I kuarin Administrator	Interno	Vet	

Dentro del CRM, los Documentos se almacenan clasificados en Carpetas. Normalmente las carpetas se asimilan a temáticas distintas (documentos legales, documentos técnicos, documentos comerciales, etc.). Para acceder a cualquiera de ellas, selecciónela desde el desplegable.

+	Añadir Ca	rpeta			Y Todos Documentos	
E	F	G	Н	1.		٩
	217				Todos Documentos	
	NO	nbre Arch	IVO		Carpetas	
					Comercial	
	Dian	illa da act	iuidad yla		Default	
	Plan	illia_de_act	IVIDAD.XIS	. Cuide a	Tecnico	
	GOIG	IMINE_API	Integration	1_Guide.p		
	Efici	enciadevis	ita.rpt		Crear Nuevo Filtro	
	Artic	culo_Revist	a_Deusto.p	odf	14-01-2015 13:37:31	Usuario Administrator
	lista	_de_precio	s_ejemplo.	xls	28-11-2014 12:31:23	Usuario Administrator

En el momento en que selecciones una carpeta, MYCRMWEB mostrará el listado de los documentos clasificados en dicha carpeta.

#### CREAR UN NUEVO DOCUMENTO

Para incorporar un nuevo Documento, en la página principal del módulo de Documentos, pulse el botón de [*Añadir Documento*]:

dario	Poter	nciales	Cuentas	Contactos	Oportuni	idades	Casos	Presupu	estos	Productos	Docume	
	Usu	ario Adr	ninistrator	Pregunte a S	Al por el nue	vo módu	ulo EMAIL	SYNC para	sincro	nizar todos s	us emails e	
	Т	Todos los Registr Escribe la palabra clave y pulsa Ente Q Búsqueda Avanzada										
	•	Accio	nes -	+ Añadir D	ocumento	<b>+</b> A	ñadir Ca	rpeta			y Todos	
	19	A	В	C	D	E	F	G	H	1	J	
		<										
			Tita	olu			Nor	nbre Archi	vo			
			Ној	a de Actividac	les	Planilla_de_actividad.xls						
			Mai	nual de Admir	nistrador		Gold	Mine_API_	Integra	tion_Guide.p	df	
			Mai	nual de usuar	io		Efici	enciadevisi	ta.rpt			

## Se abrirá la ventana de creación del nuevo documento:

Freando Nuevo Documento					Guardar Cancelar
Información Básica					
1 * Título			Nombre Carpeta	Default	- 2
* Asignado a	Usuario Administrator 🔹				
Descripción					
	Nota	Estilo B I U 5 3	<ul> <li>▲ → Q. t<sub>3</sub>   # ♥ </li> <li>□ E</li> <li>Formato → Fuente → Ta</li> <li>5 x<sub>2</sub> x<sup>2</sup>   I<sub>x</sub>   E Ξ Ξ Ξ</li> </ul>	■ Ξ Ω →Ξ ∞ ∞ ℝ • ▲· ▲· ▲· →· →· →· →· →· →· →· →· →· →· →· →· →·	4
Información Archivo					
4 Ubicación del Archivo	Interno 💌		Activo		
Nombre Archivo	Examinar. No se ha seleccionado Tamaño máximo fichero 5MB	ningún archivo.	Versión		
				5	Guardar Cancelar

La información a cumplimentar es:

- 1- Título: Es el nombre con el que el documento aparecerá en la lista de documentos y que se usará para, llegado el caso, buscar el documento dentro del sistema.
- 2- Carpeta: Seleccione la carpeta de la lista desplegable. El documento quedará asociado a dicha carpeta.
- 3- Notas: Escriba cualquier información que considere relevante. Estas notas se almacenarán en el sistema y ayudarán a los usuarios a identificar y comprender el contenido del documento en un primer vistazo.
- 4- Ubicación: El documento puede estar ubicado internamente o externamente respecto al crm. Si

seleccionamos ubicación interna, estamos indicando al sistema que dicho documento se ubicará físicamente en el servidor. Para ello, será necesario pasarlo desde su ordenador o red de su despacho al servidor de crm pulsando el botón [*Examinar*] y seleccionando el documento.

5- Una vez informados los campos, pulsaremos el botón [*Guardar*] para almacenar definitivamente el documento en el sistema.

Después que un documento se publica, éste podrá ser visto por otros usuarios en función de las opciones de Asignado A que se hayan establecido y de las opciones de visibilidad del CRM. Para ver un documento de los que se listan, es tan sencillo como pulsar sobre el nombre de dicho documento en el enlace.

#### 4.9 PRESUPUESTOS

En este módulo se almacena toda la información relativa a los presupuestos realizados tanto a Referencias como a Clientes, mostrando una lista de todos ellos tal y como se aprecia en la siguiente figura:

M Adr	ninistrador de Correo Calendario Po or : Pregunte a SAI por el nuevo módulo EM	otenciales Cuentas Con	tactos Oportunidades Casos Jos sus emails en el CRM.	Presupuestos Prod	uctos Todo -		V Usuar
MAR	RMUCO Todos los R	egistr • Escribe la pala	abra clave y pulsa Er <b>Q</b> E	lúsqueda Avanzada			۹)
Accione	s - + Añadir Presupuesto		🔻 Todos Presupuestos		¥		1a3 🖸 ≮ 🕀 🕨
A	B C D E F	G H I	J K L M	N O	P Q R	S T U	V W X Y Z
•				m			
	Referencia	Fase de Presupuesto	Nombre Cuenta	Fecha de Creación	Válido hasta	Total	Asignado a
							Busc
	IPAD RETINA 64 GB 3G + AURICULARES	Aceptado	FUNDICIONES AZPEITIA	23-01-2015 4:07 PM	07-03-2015	1,198.95€	Usuario Administrator
	AURICULARES JABRA - 4 UNIDADES	Creado	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁL	09-01-2015 11:31 AM	19-03-2015	274.32€	Usuario Administrator
1	50 IPAD PARA DISTRIBUIDOR	Creado	INDÚSTRIAS ACME	08-01-2015 2:01 PM	21-01-2016	34,925.00€	Usuario Administrator
e [				m			

Para los Presupuestos, el sistema de CRM considera todo tipo de impuestos o de descuentos que puedan aplicarse a la oferta de productos o de servicios. Eso puede incluir los impuestos locales, estatales o federales, así como los especiales. Estos impuestos se pueden calcular individualmente para cada producto o servicio o se pueden calcular para el total del conjunto. Antes de que seleccione los productos para su presupuesto, necesita decidir los impuestos que se aplicarán a su oferta.

Haciendo un clic sobre un presupuesto en concreto, se puede visualizar toda la información de la <u>Cabecera</u> y las <u>Líneas</u> del presupuesto tal como muestra las imagenes en la siguiente página:

AD RETINA 64 GB 3G + AURIO	ULARES		E	ditar Más	
<ul> <li>Detalles del Presupuesto</li> </ul>					
Referencia	IPAD RETINA 64 GB 3G + AURICULARES	Nombre Cuenta	FUNDICIONES AZPEITIA		
Número Presupuesto	OF3	Nombre de contacto	Alberto Azpeitia		
Válido hasta	07-03-2015	Nombre Oportunidad	MAQUINARA ESPECIAL FUNDICION		
Asignado a	Usuario Administrator	Fase de Presupuesto	Aceptado		
Fecha de Creación	23-01-2015 4:07 PM	Fecha de Modificación	11-05-2015 12:09 PM		
<ul> <li>Información de la Dirección</li> </ul>					
Dirección (Factura)	Elcano, 1	Dirección (Envio)	Elcano, 1		
Población (Factura)	Bilbao	Población (Envío)	Bilbao		
Provincia (Factura)	Vizcaya	Provincia (Envío)	Vizcaya		
Código Postal (Factura)	48001	Código Postal (Envío)	48001		
País (Factura)	España	País (Envío)	España		
<ul> <li>Condiciones Generales</li> </ul>					
	Condiciones Generales	<ul> <li>Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de un</li> <li>Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios produc</li> </ul>	o o varios productos. tos.		
<ul> <li>Descripción</li> </ul>					
			NE 10. 71. 51. 500.0 10. 310 9200	50)	

Detalles Elemento		Moneda : Euro(€)	Modo Impuesto	group
*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto
IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	1	489.00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	489.00 0.00 489.00	489.00
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	1	59.00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	59.00 2.95 56.05	56.05
MiCRMweb - Pack PYME en la nube Alta del sistema para todos los usuarios Configuración del Correo Electrónico Importación de Cuentas y Contactos Importación de Productos Formación en grupo PDF Maker Email Maker Integración Mailchimp	1	399.00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	399.00 0.00 399.00	399.00
			Total Elementos	944.05
			(-) Descuento	0.00
		(+) Gastos M	lanipulación/Transporte	0.00
		Т	otal antes de impuestos	944.05
			(+) Impuesto	254.90
		(+) Impuestos M	lanipulación/Transporte	0.00
			Ajuste	0.00
			Total	1,198.95

### NUEVO PRESUPUESTO

El sistema de CRM le ayuda en la creación de presupuestos, también llamados Ofertas. Puede utilizar una de las maneras siguientes:

1) opción del detalle de una Cuenta para crear un presupuesto con tan sólo hacer un clic en el botón de [Añadir Presupuesto].



2) Desde una Oportunidad, accediendo al botón [Más] y seleccionando la opción "Crear presupuesto".

MICRMWEB Related to - CENTRO DE FOI ANÁLISIS INFORMÁTICO	RMACIÓN Y		Editar M Eliminar Oportunid Duplicar
Nombre Oportunidad	CURSO DE USUARIO Y SUPERVISOR PARA MICRIMWEB	Actividades	Crear Factura Crear Presupuesto
Importe Relacionado con	3,500.00 CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS INFORMÁTICO	No hay actividades	Añadir Evento Añadir Tarea
Probabilidad	20		
Fecha Estimada de Cierre	17-06-2010	Contactos Relacionados	Añad
Fase de Venta	40 - Negociacion		
			10. 

3) Puede crear un nuevo Presupuesto directamente con el botón [+Añadir Presupuesto] de la pantalla principal del módulo de Presupuestos tal y como se indica en la figura siguiente.

Acc	iones -	+ Añadir Pre	esupuesto	T 1	odos Presupuestos	*		1.	a 3 C 📢 🕅 🕽
A	В	C D	E F	G H J	K L M N	D P Q I	₹ <u>5</u> T	U V V	V X Y Z
•					m				
	Reference	ia		Fase de Presupuesto	Nombre Cuenta	Fecha de Creación	Válido hasta	Total	Asignado a
	IPAD RET	INA 64 GB 3G + Al	JRICULARES	Aceptado	FUNDICIONES AZPEITIA.	23-01-2015 4:07 PM	07-03-2015	1,198.95€	Usuario Administ
	AURICUL	ARES JABRA - 4 UN	IIDADES	Creado	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁL	09-01-2015 11:31 AM	19-03-2015	274.32€	Usuario Administ
						10000000000000000	1200231209021	State of the state of the	V25 10 10503 D4

# En todos los casos, la pantalla que aparece es la siguiente:

Detailes del Pres	supuesto								
	* Referencia					* Nombre Cuenta	C Escribe aquí pa	ra buscar	Q +
N	lombre de contacto	C Escribe aquí para busca	ar (	a +		Válido hasta			
No	ombre Oportunidad	<ul> <li>Escribe aquí para busca</li> </ul>	ar (	a +		* Asignado a	Usuario Demo	v	
* Fi	ase de Presupuesto	Selecciona una Opción	v				L		
formación de l	a Dirección								
		@ Cuonta					© Cuenta		
Copiar Direc	ción de Facturación	<ul> <li>Contacto</li> <li>Dirección (Envío)</li> </ul>				Copiar Dirección de Envío	<ul> <li>Contacto</li> <li>Dirección (Factura)</li> </ul>	)	
*	Dirección (Factura)					* Dirección (Envio)			
	Población (Factura)					Población (Envio)			
	Provincia (Factura)					Provincia (Envío)			
Cód	ligo Postal (Factura)					Código Postal (Envío)			
	País (Factura)					País (Envio)			
ondiciones Ger	nerales								
Cor	ndiciones Generales	- Portes Pagados para pedio - Pedido mínimo de compra	dos supe 300 € de	riores uno o	a 1.000 € de un varios producto	o o varios productos. os.			
)escripción									
	Descripción								
Detalles Eleme	nto		Mone	eda	Euro (€)	×	Modo Impuesto	Grupo	×
lerramientas	*Nombre Elemento		Cantid	ad		Precio Unitario	Total		Precio M
1	Escribe aquí para	buscar 🔡 O	1			0 E	0.00		

## Y en la parte inferior:

	Total Elementos	0.0
	(-) Descuento	0.0
Si aueremos añadir más de	(+) Gastos Manipulación/Transporte	0.00
un producto o servicio al	Total antes de impuestos	0.0
presupuesto, haremos un clic en el botón de (Añadir	(+) Impuesto	0.0
Producto] o [Añadir Servicio]	(+) Impuestos Manipulación/Transporte	0.0
	Ajuste () Añadir () Deducir	0.00
	Total	

Este icono nos permite buscar un producto determinado entre todos los almacenados en el sistema y cuyo estado es activo. Abre una ventana de búsqueda como la que se muestra a continuación:

M	VERMueb		Inventory			
Se	lecciona Escribe aquí pa	ra bu: en Nombre Produ	J * Q		1 a 3	ac < ₽ >
	Nombre Producto	Código de Producto	Precio Unitario	Comisión	Cantidad/Unidad	Action
	MiCRMweb - Pack PYME en la nube	MCWPYME01	399.00€	5.00	1.00	No es un paquete
	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	APLIPDRTN643G	489.00€	5.00	1.00	No es un paquete
	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	AURJB9465	59.00€	5.50	1.00	No es un paquete

Busca el producto seleccionado entre todas las tarifas activas que hay en el sistema, de manera que pueda seleccionar la tarifa que desea aplicar para ese presupuesto en concreto. La pantalla de búsqueda que abre es como la que se muestra a continuación:

# MYERMuch

	Escribe aquí para bu: en	Nombre Tarifa	×.	Q	1 a 2	C	<	₽	>
Nombre Tarifa	Activa	i - I	Moned	3	Precio Unitario				
Cliente Final	yes	)	Euro		489.00000000				
Partners	yes		Euro		375.00000000				

# 5. SINCRONIZACIÓN CON OUTLOOK

#### 5.1 TRABAJAR CON EL ENLACE DE OUTLOOK

El Enlace de Outlook es un software de mejora de productividad que puede usarse con el CRM. Usando el Enlace de Outlook, puede realizar las siguientes operaciones en Microsoft Outlook:

- Revisar el mensaje de E-mail antes de añadirlo a MYCRMWEB.
- Añadir los E-mails de los clientes de Microsoft Outlook relacionados con MYCRMWEB
- Sincronizar los contactos de Microsoft Outlook con MYCRMWEB.
- Sincronizar las tareas de Microsoft Outlook con MYCRMWEB.
- Sincronizar el calendario de Microsoft Outlook con MYCRMWEB.
- Resolver los conflictos (si hay alguno) mientras sincroniza los contactos, tareas y calendario

NOTA: Actualmente, en Enlace de Outlook soporta solamente Microsoft Outlook 2007, 2010 y 2013



#### CONFIGURAR EL SERVIDOR MYCRMWEB

Antes de añadir o sincronizar E-mail y contactos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB, proporcione el login de MYCRMWEB en Microsoft Outlook.

#### Configurar los detalles del login MYCRMWEB en Microsoft Outlook

- 1. Iniciar Microsoft Outlook.
- 2. Seleccionar el menú Complementos.
- 3. Seleccione la etiqueta **Vtiger CRM** y abra la configuración de conexión del usuario clicando en la opción *Login*:



- Vtiger CRM URL: Introduzca el nombre del servidor MYCRMWEB donde este se está ejecutando.
- Username: Introduzca el nombre de usuario tal como lo escribe cuando se conecta a MYCRMWEB. Desde el navegador de internet.
- Access Key: Introduzca la Clave de acceso que encontrará en <u>sus</u>

Outlook Pl	ugin	¢	»vtig	€Γ
Vtiger CRM URL	http://suempresa.	micrmweb.c	om	0
Username	suusuario			0
Access Key	•••••			0
👿 Auto Login at	start of Outlook			
	ſ	Login	Cancel	-

preferencias de usuario en el crm (en la página 9 de este manual se muestra como acceder a sus preferencias de usuario).



 Auto Login at start Outlook: Seleccione esta opción si quiere que el plugin conecte al crm de forma automática al iniciar Outlook.

4. Hacer clic en el botón [Login] para conectar y aplicar los cambios.

## AÑADIR MENSAJES DE E-MAIL A MYCRMWEB

Puede agregar los mensajes de Correo electrónico específicos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB. Antes de agregar el mensaje de E-mail asegúrese que el contacto correspondiente al Correo electrónico existe en MYCRMWEB.

# Agregar mensajes de E-mail desde Outlook a MYCRMWEB

1. Seleccione el Email deseado.



2. Abra el menú del complemento Vtiger CRM y pulse sobre la opción Attach Email.



3. El programa abrirá una ventana de diálogo para que Ud. pueda escoger la Cuenta, Contacto o Potencial al que vincular el correo electrónico, tal como muestra la imagen en la página siguiente

Module Records			ØV.	tiger
	Edit Message		Con Calabook	
Select Module	Contactos	▼ Sele	ct Field	
Search records	in vtiger CRM			
nemlok_@hotm	ail.com		Search v	rtiger CRM
Select record to Module	associate Email(s Nombre	) Apellido	Email	Email Particula
lontacts	Antonio	Femandez	hemlok_@hotmai	

Pulse sobre el botón [Search vtiger CRM] para que el plugin busque la dirección en la base de datos. Los posibles contactos o cuentas serán mostrados para que, en caso de que haya varios con la misma dirección, Ud. pueda seleccionar uno en concreto.

Una vez seleccionado, Pulse el botón [Attach].

En cuanto el Plugin haya subido el email al crm, recibirá este mensaje:



A partir de este momento, Ud. podrá acceder al correo electrónico ya desde dentro del propio CRM.

► Añadir Email				1 a 1 <b>G</b>	< 🕆 >	Contacto Detalles
eferencia	Parent ID	Fecha Envío	Hora de envío	Asignado a	Access Count	Comentarios
evisión de los dispositivos móviles	Antonio Fernandez	14-07-2015	09:13:24	Usuario Administrator		Actualizaciones

**Nota:** Si la dirección del Correo electrónico no existe en MYCRMWEB, aparecerá un mensaje avisándole que no se encuentra ningún contacto asociado para <la Dirección del Correo electrónico>. Si lo desea, pulse Aceptar en el mensaje y, a continuación, pulse el botón [*Create*].

Outloo	k Plugin	<b>⊚vtig∈</b> r
Module Records	Edit Message	Select Field
Search records sanpolcasa A Select recor	in vtiger CRM ttach Email There are no matc	CRM ching records in vtiger CRM
		Aceptar
_		

Esta operación creará automáticamente un contacto nuevo en su crm y le vinculará el correo electrónico. Después, Ud. puede acabar de completar la información del registro creado dentro del CRM.

#### SINCRONIZAR CONTACTOS DE MICROSOFT OUTLOOK CON MYCRMWEB

La sincronización le permite volcar contactos específicos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB y viceversa. Poner al día la información en ambos, en MYCRMWEB y Microsoft Outlook. También elimina duplicación de contactos y conflictos si el dato no está en la sincronización.

#### CÓMO SINCRONIZAR CONTACTOS ENTRE MICROSOFT OUTLOOK Y MYCRMWEB

1. Seleccione la opción Synchronize Contacts en el menú vtiger CRM de su Outlook.



El Plugin conectará con el crm para realizar verificaciones y mostrará la siguiente información:

Deleted 0 Status N create Aff create Aft create Alt create An create An create R cre	ombre onso tra perto	Apellido Alonso Ausgang Azpeitia	Email crm@sai.es petra.ausgang	Email Particular	][
Status     N       create     AH       create     AH       create     AH       create     AH       create     AH       create     AH	ombre onso tra perto	Apellido Alonso Ausgang Azpeitia	Email crm@sai.es petra.ausgang	Email Particular	]:
create Alf create Pe create Alt create Alt create Rc	onso tra perto	Alonso Ausgang Azpeitia	crm@sai.es petra.ausgang		
create Pe create Alt create An create Ro	tra perto	Ausgang Azpeitia	petra.ausgang		_
create Alt create An create Ro	perto	Azpeitia			
create An create Ro	5558	, apoint	alberto@azpeit		
create Ro	tonio	Femandez	hemlok_@hot		1
	odrigo	Gallardo	r.gallardo@gol		
The following change Updates 1 Deleted 0 Status 1 obacced R	es will be appli Nombre	ed in vtiger CR Apellido	Email	Hide Details Email Particu	) lar

La mitad superior muestra los contactos que se van a sincronizar con Outlook, La mitad inferior muestra los contactos que se van a actualizar en el crm..

2. Pulse el botón [Accept Changes].

El programa mostrará una ventana de progreso mientras Outlook y el CRM intercambian y actualizan la información de los contactos. Al final del proceso, su Outlook contendrá los contactos del crm y el crm contendrá la información de los contactos de su Outlook.

## SINCRONIZAR LAS TAREAS DE MICROSOFT OUTLOOK CON MYCRMWEB

La sincronización le permite intercambiar tareas específicas de clientes de Microsoft Outlook a MYCRMWEB y viceversa y actualizar la información en ambos. También le permite eliminar las tareas duplicadas y resuelve los conflictos si los datos no están en la sincronización.

SINCRONIZAR LAS TAREAS ENTRE MICROSOFT OUTLOOK & MYCRMWEB

1. Seleccione la opción Synchronize Tasks en el menú Vtiger CRM de su Microsoft Outlook.



El programa le mostrará la ventana con la información de las Tareas que se sincronizarán entre Outlook y el CRM con una estructura idéntica a la que hemos visto antes al revisar la sincronización de Contactos.

The following ch	anges will be applied in Out	ook	
Jpdates 2 Deleted 0			Hide Details
Status	Asunto	Fecha y Hora Inicio	Fecha Vencimiento
create	corregir código	2015-07-17 02:00:00	2015-07-17 02:00:00
create	Revisar instalacion	2015-07-14 02:00:00	2015-07-14 02:00:00
The following ch	nanges will be applied in vtig	er CRM	Hide Details
The following ch Updates 2 Deleted 0 Status	nanges will be applied in vtig Asunto	er CRM Fecha v Hora Inicio	Hide Details Fecha Vencimiento
The following ch Updates 2 Deleted 0 Status changed	nanges will be applied in vtig Asunto Pasar pedido	er CRM Fecha y Hora Inicio 2015-07-17 00:00:00	Hide Details Fecha Vencimiento 2015-07-17 00:00:00
The following cł Updates 2 Deleted 0 Status changed changed	Asunto Pasar pedido Repasar presupuesto	Fecha y Hora Inicio 2015-07-17 00:00:00 2015-07-15 00:00:00	Hide Details Fecha Vencimiento 2015-07-17 00:00:00 2015-07-15 00:00:00

2. Pulse el botón [Accept Changes]

El programa mostrará una ventana de progreso mientras Outlook y el CRM intercambian y actualizan la información de las Tareas. Al final del proceso, su Outlook contendrá las Tareas del crm y el crm contendrá la información de las Tareas de su Outlook.

## SINCRONIZAR EL CALENDARIO DE MICROSOFT OUTLOOK CON MYCRMWEB

La sincronización le permite sincronizar eventos específicos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB y viceversa y actualiza la información en ambos. También elimina la duplicidad de eventos y resuelve los conflictos si los datos no están en la sincronización.

#### SINCRONIZAR LOS EVENTOS ENTRE MICROSOFT OUTLOOK Y MYCRMWEB

1. Seleccione la opción Synchronize Calendar en el menú Vtiger CRM de Microsoft Outlook.



El programa le mostrará la ventana con la información de los Eventos que se sincronizarán entre Outlook y el CRM con una estructura idéntica a la que hemos visto antes al revisar la sincronización de Contactos.

Updates 2 Deleted 0	nanges will be applied in Ou	itlook	Hide Details					
Status	Asunto	Fecha y Hora Inicio	End Date					
create	Entregar equipos	2015-07-16 11:15:00	2015-07-16 12:30:00					
create	Revisar manuales	2015-07-14 13:00:00 2015-07-14 13:30:00						
The following cl Updates 26 Deleted 0	hanges will be applied in ∨ti	ger CRM	Hide Details					
The following cl Updates 26 Deleted 0 Status	hanges will be applied in vti	ger CRM Fecha y Hora Inicio	Hide Details					
The following cl Updates 26 Deleted 0 Status changed	Asunto Cumpleaños de Ra	ger CRM Fecha y Hora Inicio 1977-02-07 00:00:00	Hide Details End Date : 1977-02-08 00:00:00					
The following cl Updates 26 Deleted 0 Status changed changed	Asunto Cumpleaños de Ra Dumpleaños de Ra	ger CRM Fecha y Hora Inicio 1977-02-07 00:00:00 1986-08-12 00:00:00 2016 02 15 12-20:00	Hide Details					
The following cl Updates 26 Deleted 0 Status changed changed changed changed	Asunto Asunto Cumpleaños de Ra Revisar instalacion Ertirenar Oferta	ger CRM Fecha y Hora Inicio 1977-02-07 00:00:00 1986-08-12 00:00:00 2015-07-15 12:30:00 2015-07-14 13:30:00	Hide Details End Date 2 1977-02-08 00:00:00 1986-08-13 00:00:00 2015-07-15 13:00:00 2015-07-15 13:00:00 2015-07-14 15:00:00					

# 2. Pulse el botón [Accept Changes].

El programa mostrará una ventana de progreso mientras Outlook y el CRM intercambian y actualizan la información de los Eventos. Al final del proceso, su Outlook contendrá los Eventos del crm y el crm contendrá la información de los Eventos de su Outlook.

## 6. FUNCIONES GENERALES

## 6.1 LISTA DE MÉTRICAS

La Lista de Métricas, es lo que en su Página de inicio en la sección de "*Estadísticas*". Esta Lista puede darle una vista más comprensiva de los datos más importantes almacenados dentro de su sistema de CRM. Las Estadísticas le proporcionan un resumen <u>cuantitativo</u> de la información seleccionado por sus criterios. El contenido de las Estadísticas viene definido por sus Filtros creados. Si en la creación de un filtro, la casilla de "*Listar en Métrica*" está activa, el CRM considerará este filtro como parte de las estadísticas a mostrar.

Puede utilizar las Estadísticas para contestar a preguntas como por ejemplo:

- ¿Cuántos Referencias tiene la empresa?
- ¿Cuántos presupuestos se han realizado?
- ¿Cuántas oportunidades se han generado?

Puede utilizar las estadísticas para los procesos críticos o para reconocer inmediatamente si ha cambiado algo. Por ejemplo, una persona de ventas puede ver inmediatamente si su equipo tiene que solucionar tareas críticas con un cliente especial; un encargado puede mirar el progreso en un ciclo de las ventas; un compañero de trabajo del servicio puede ver, si la compañía ha ganado nuevos clientes etc.

## 6.2 FUNCIÓN DE BUSQUEDA

Para buscar cualquier registro en el crm, el programa pone a nuestra disposición dos tipos de búsqueda: Simple y Avanzada.

La búsqueda simple se realiza desde la pantalla principal de cualquiera de los módulos (Cuentas, Contactos, Potenciales, etc).

Podemos observar que en la cabecera de cada una de las columnas hay una caja de texto.

#### myCRMweb - Manual del Usuario

Μ	<b>YCRMweb</b>	Todos	los Registr	▼ Escri	be la p	balabra	clave y pu	lsa Ente	c	E	Búsqu	ieda A	vanzac	la											<b>4</b> 0) -
Acci	ones 👻 🕂 Añadir Cu	enta				₩ To	dos Cuer	ntas						v						1 to 16	c	<	₽	>	¥ -
A	B C D	E	F G	Н	I.	J	К	L	M	N		0	Ρ	Q	R	S		г	U	٧	W		x	Y	Z
•					_	_	m		_	_		_	_	_	_	_	_								,
	Nombre de Cuenta			Població	n (Fact	ura)	Тіро			Ac	tivida	ad			Clasifi	cación			Telé	fono		Pá	gina v	veb	
				[			[																		
	AGRUPACION DE GANADER	los		Madrid			Consultor	1		See	ctor P	úblico			в				914	495599		ww	w.aga	na.cor	n
	JABBERWOCKY			Madrid			Potencial			Qu	ímico	)			D				912	839402		WW	w.jab	erwoo	cky.com

Para buscar cualquier contenido en una determinada columna, bastará con que escriba la palabra completa (o parte de ella) y pulse Intro.

Por ejemplo, para buscar todas las cuentas cuya población sea Madrid, escriba el valor de búsqueda (Madrid) en la casilla de la columna Población:

M	1yE	RM	100	Ь	Todo	s los Re	egistr	▼ Esc	ribe la I	palabra c	ave y pi	ilsa Ente	٩	Bú	squeda A	Avanzad	da				
Acc	ione	s *	+ Añ	iadir Cu	ienta					<b>▼</b> Tod	os Cuei	ntas						Ŧ			
A		В	C	D	E	F	G	Н	1	J	K	L	M	N	0	P		Q	R	S	T
•	Norr	nbre d	e Cuent	a	_			Poblacio	ón (Fac	tura) -	 Tip-				- lad	-	-	c	lasificad	ión	-
							[	Madrid			<b>&gt;</b> "	y pul conti	se Int nuaci	ro a ón							
	AGRI	UPACIO	DN DE G	ANADER	ROS		1.0	Madrid		(	or				Público	D		В			
	IABB	ERWO	СКҮ					Madrid		F	otencial			Ouím	nico			D			

## El resultado será:

Nombre de Cuenta	Población (Factura)	Тіро	Acti
	Madrid		
AGRUPACION DE GANADEROS	Madrid	Consultor	Sect
JABBERWOCKY	Madrid	Potencial	Quír
BIOTECH CORPORATION	Madrid	Potencial	Biote
STRATEGIC CONSULTING	Madrid	Consultor	Cons
ALCON	Madrid	Distribuidor	Med
CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS INFORMÁTI	Madrid	Socio	Secti
FUNDIDOS REUNIDOS	Madrid	Cliente	Maq
DIPUTACION DE MADRID	Madrid	Cliente	Secto
GCS	Madrid	Cliente	Tecn
INDÚSTRIAS ACME	Madrid	Cliente	Tecn

Si tiene muchas entradas en sus listas de potenciales, contactos o cuentas, la función de búsqueda le ayudará a encontrar cualquier entrada específica de manera rápida. Para ello debe hacer un clic en el enlace de la **Búsqueda Avanzada** 

Cuenta	as	Contact	os C	porti	unidade	s Ca	sos	Presu	ouesto	s To	do –					
							Usi	uario A	dminist	rator :	Pregun	te a SA	l por el	nuevo	módu	lo EMAIL
scribe la	palal	ora clave	y puls	a Ent	Q		Búsque	da Ava	nzada	+	_	_				
adir Cue	nta	]			у Тос	los Cu	ientas					•				1 a 18
E	F	G	Н	I.	J	К	L	M	N	0	Ρ	Q	R	S	T	U
				III							58					
-	_		_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	

para abrir dicha búsqueda, tal y como se muestra en la siguiente figura:

Selecciona Campo	<ul> <li>NING</li> </ul>		*		â
Añadir Condición					
Se cumple cualquier co	ondición (Al r	nenos una	a condición se cum	ple)	
Se cumple cualquier o	• NING	nenos una	a condición se cum	ple)	â
Se cumple cualquier co Selecciona Campo Añadir Condición	v NING	nenos una	a condición se cum	ple)	Â
Se cumple cualquier co Selecciona Campo Añadir Condición	NING	UNO	a condición se cum	ple)	Î
Se cumple cualquier co Selecciona Campo Añadir Condición	vindición (Al r	uno	• condición se cum	ple)	â

De entrada, puede buscar información en cualquier módulo. Seleccione el módulo en la lista desplegable "**Buscar En**" de la parte superior. A continuación puede declarar todos los condicionales de búsqueda que necesite. Estas condiciones se configuran en dos bloques: El bloque que debe cumplir todas las condiciones (superior) y el bloque que debe cumplir al menos una condición (inferior). Las condiciones se establecen de modo idéntico a como se vio en la sección **Creación de Filtros y Vistas** en la página 27 de este manual.

#### 6.3 NUBE DE ETIQUETAS

Las nubes de Etiquetas o de Tags, se diseñan para mejorar la utilidad de MYCRMWEB. Ayudan a categorizar las entradas de MYCRMWEB en función de un juicio o una calificación, independiente de los usuarios del sistema. Las nubes de Etiquetas se basan en la asunción que los seres humanos tienden a realizar para reunir los objetos basados en valores. Tal reunión es de hecho una nueva clasificación de los datos almacenados en el sistema de MYCRMWEB. Para resolver tal requisito de clasificación, las nubes de Etiquetas proporcionan a los usuarios la capacidad de poder generar categorías que no se limitan a un solo módulo. Estas categorías son independientes de las categorías definidas en los datos principales de cada entrada de MYCRMWEB, generalmente las entradas de la lista de la selección. Por ejemplo, una persona de ventas puede considerar una reunión, un cliente y una petición del servicio como "importante". Estas nuevas categorías o grupos se pueden definir libremente. Puede utilizar cualquier término tal como "importante", "oferta", "Berlín" o "privado". Puede agregar tales términos con esta función en cualquier entrada de MYCRMWEB que se pueda considerar de la misma categoría.

	▼ Nube Etiquetas	
érminos usados para tiquetar ciertas entradas idenendientemente del	Etiquetar este R	egistro
odulo al que pertenecen		x
	VIP	x

# Importante: Las etiquetas siempre serán palabras simples. No usar sentencias ni combinación de expresiones.

Para añadir una etiqueta tan sólo es necesario abrir el desplegable de la **Nube Etiquetas** situado en la parte inferior izquierda de la pantalla

Administrador de Correo	Calendario	Potenciales Cuer	ntas Contactos	Oportunidades	Casos Pres
MyCRMweb	Todos los R	egistr • Escribe	a palabra clave y j	pulsa Ente 🔍 🔍	Búsqueda A
Lista de Contactos	< 1	Sra. Luisa Perez Director Tecnico en IN	DÚSTRIAS ACME		
Cuadro de Mando					
<ul> <li>Modificado</li> <li>Recientemente</li> </ul>		Nombre	Sra. Luisa		
► EMAILMaker		Apellido Teléfono Empresa	Perez 932222221		
▶ PDFMaker		Nombre Cuenta	INDÚSTRIAS A	CME	
▶ Google Map		Email	luisaperez@ad	:me.com	
<ul> <li>Nube Etiquetas</li> </ul>		Asignado a	Usuario Admii	nistrator	
		Población (Factura)	Madrid		
Etiquetar este Registro		País (Factura)	España		
ClubUsuarios x VIP x		Mostrar Datos Completos	Crea	ado el Lun, Ene 05, 201 ificado el Lun, Ene 05,	5 en 13:35 2015 en 13:35

introducir el nombre de la categoría deseado para etiquetar y pulsar el botón de [Etiquetar este Registro]:

•	Nube Etiquetas
	Etiquetar este Registro

Puede utilizar el término introducido en la nube de la etiquetas para encontrar todas las entradas de MYCRMWEB que tengan esa misma etiqueta. En la Página de Inicio se mostrarán todas las etiquetas creadas en el sistema. Al hacer un clic sobre el nombre de una etiqueta, el programa abrirá una ventana emergente donde mostrará todas las entradas cuya etiqueta coincida con la señalada.

Potenciales por Estado		Potenciales p	
25		26	
17		19 -	
	1 1 1 3	6 - 2 1	
constat Peoble Desure constable rend	Resultados de la et	iqueta - VIP	Todo 🔻 🗙
Refer Refer to the output	Att Cuentas (2) BIOTECH CORPORATION NEURORED SISTEMAS MEDICI	DS S.L.	
Nube de etiquetas	Contactos (3)		
ClubUsuarios VIP	Juana Ortiz		
	Pedro Rodriguez		
	Potenciales (1) Antonio Mauri		

Para suprimir una etiqueta, haga clic sobre el símbolo del aspa a la derecha de la propia etiqueta.

f	Nube Euqueta	15
	Etiquetar este	e Registro
٧	/IP	x

Si elimina una determinada etiqueta de todos los registros que la tienen asociada, la etiqueta quedará eliminada automáticamente del sistema.