

Empezar a trabajar en CRM

A continuación, se incluyen algunas sugerencias que le ayudarán a empezar a trabajar con tareas comunes.



bienvenido a Microsoft Dynamics CRM

En este manual se muestra el procedimiento:

- Encontrar su área de trabajo en CRM
- Trabajar con contactos, cuentas, clientes potenciales y oportunidades
- Escribir datos de forma rápida y fácil
- Realizar llamadas, enviar correo electrónico y tomar notas
- Comprobar el estado actual de casos de servicio para un cliente

¡Y ponerse en marcha rápidamente con Microsoft Dynamics CRM!



seleccione un área de trabajo de CRM

Primero, deseará seleccionar el área de trabajo adecuada -ventas, servicio o marketing- donde todo lo que ve está adaptado a su trabajo.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en el logotipo de **Microsoft Dynamics CRM**,



- 2 y luego haga clic o pulse en la ventana del área de trabajo.

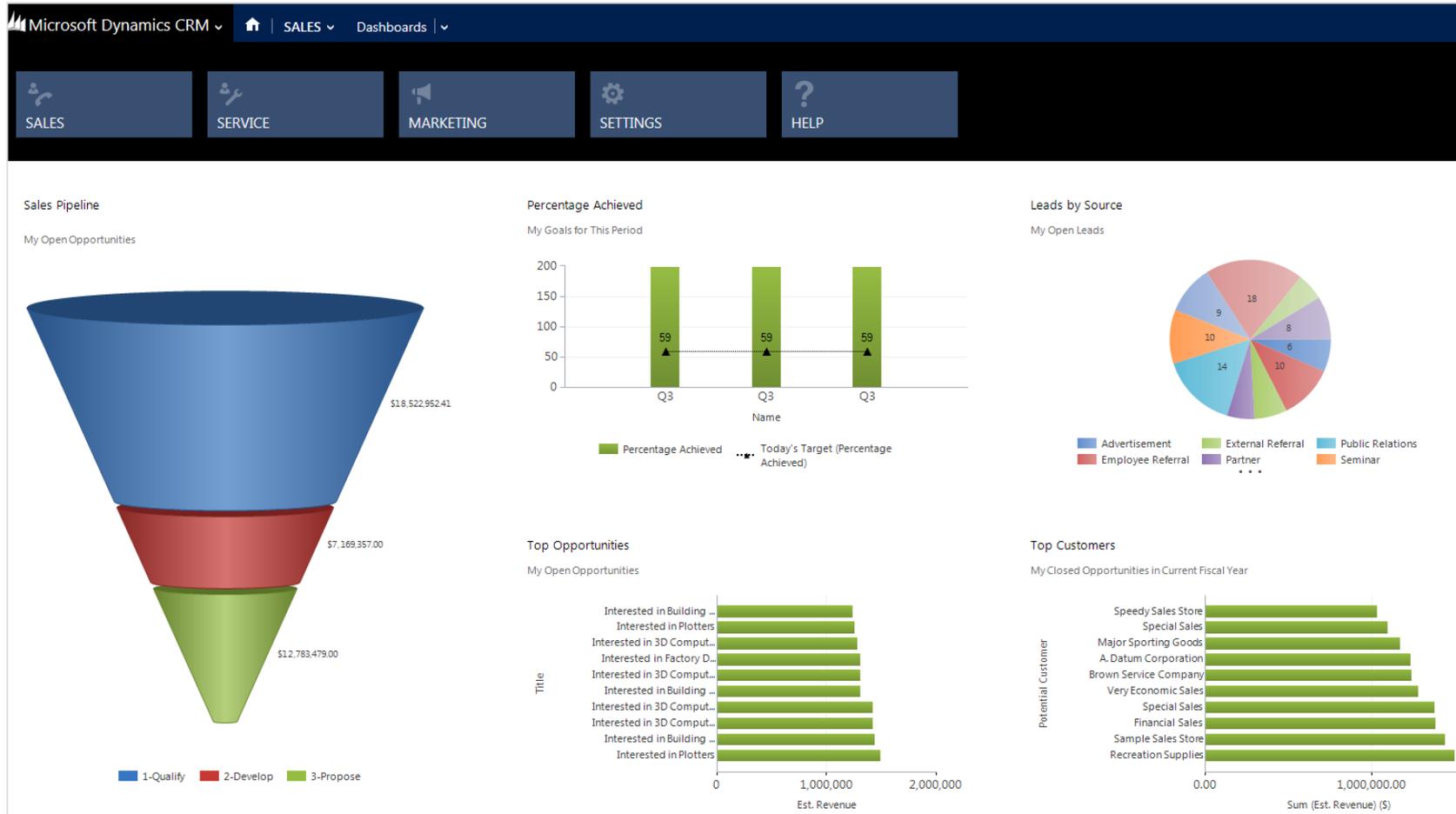
Sugerencia

Si usa un mouse, también puede seleccionar el logotipo en la barra de navegación para ver las ventanas del área de trabajo.



revise el panel

Una vez que se selecciona el área de trabajo, verá un panel que le proporciona una instantánea visual rápida de detalles importantes para su trabajo.

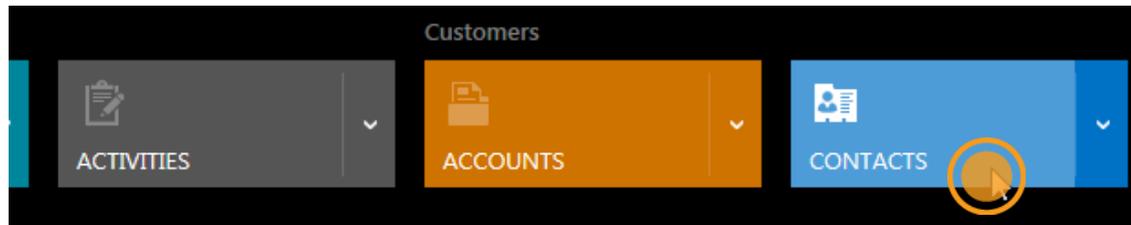


busque sus contactos

Puede utilizar contactos para mantener un seguimiento de las personas con las que hace negocios.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en el área de trabajo,



- 2 y luego haga clic o pulse en **Contactos**.

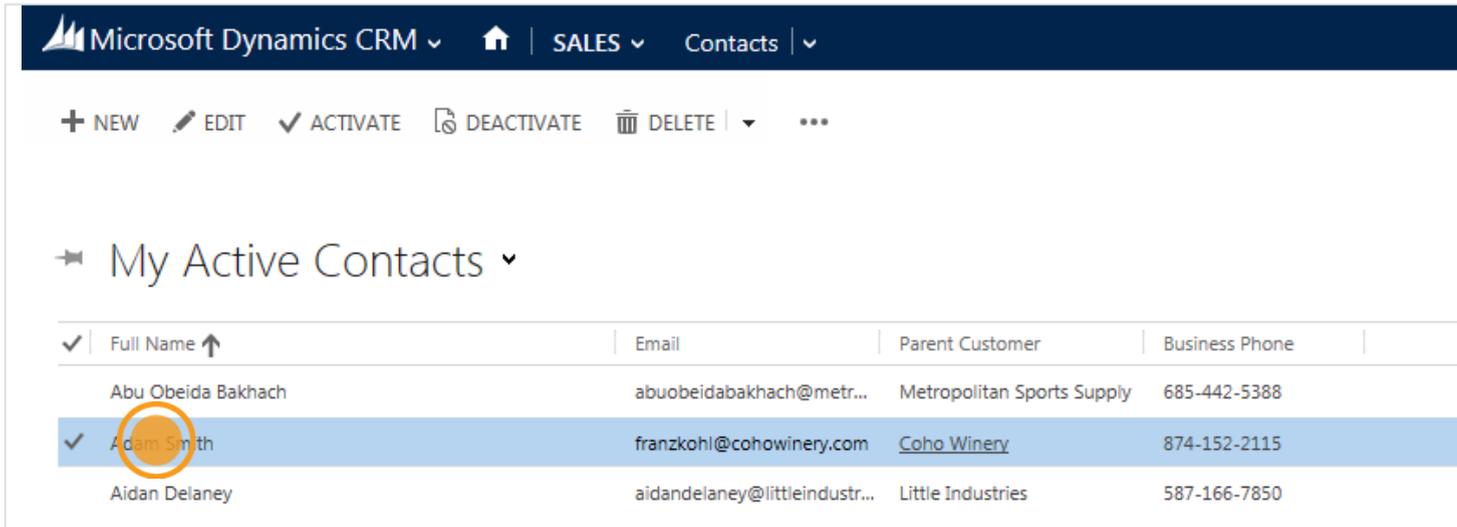
Sugerencia

Si usa un mouse, también puede seleccionar el nombre del área de trabajo en la barra de navegación para ver las ventanas de cuentas, contactos, clientes potenciales, etc. Además, puede usar rueda del mouse en la fila de ventanas para desplazarse y ver más.



vea los contactos en una lista

Verá una lista de los contactos, incluidas las direcciones de correo electrónico y números de teléfono, de modo que pueda ponerse en contacto con ellos rápidamente.



Microsoft Dynamics CRM | SALES | Contacts

+ NEW | EDIT | ACTIVATE | DEACTIVATE | DELETE | ...

My Active Contacts

Full Name ↑	Email	Parent Customer	Business Phone
Abu Obeida Bakhach	abuobeidabakhach@metr...	Metropolitan Sports Supply	685-442-5388
Adam Smith	franzkohl@cohowinery.com	Coho Winery	874-152-2115
Aidan Delaney	aidandelaney@littleindustr...	Little Industries	587-166-7850

Haga clic o pulse en un nombre para ver más detalles.



vea más detalles de contactos

Verá todo lo que ocurre con este cliente, incluidas las actualizaciones y publicaciones más recientes y el estado de los casos de servicio. Haga clic o pulse en un campo para actualizar la información de un contacto directamente en línea. Sin volteo a otra pantalla.

Haga clic o pulse en una imagen para editarla

Owner CRM System

Summary

CONTACT INFORMATION

Full Name Adam Smith
Job Title Concrete-Mixing-Truck Driver
Parent Customer Coho Winery
Email franzkohl@cohowinery.com
Business Phone 874-152-2115
Mobile Phone 425-283-8503
Fax --
Preferred Method Contact
Address 4 Anfield Road
Liverpool
L4 0TH
United Kingdom

POSTS ACTIVITIES NOTES

Enter post here POST

Both Auto posts User posts

Request for help with Factory Designer
Case: Closed by CRM System for Contact Adam Smith.
On Request for help with Factory Designer's wall
8/3/2013 11:10 AM

Problem with Building Designer
Case: Closed by CRM System for Contact Adam Smith.

Street 1 4 Anfield Road
Street 2
Street 3 --
City Liverpool
State/Province --
ZIP/Postal Code L4 0TH
Country/Region United Kingdom

Company Coho Winery

Recent Cases

Case Title	Priority	Status	Created
Problem with Building...	High	Resolved	8/3/2013
Request for help with F...	Low	Resolved	8/3/2013
Request for help with P...	Normal	Resolved	8/3/2013
Question about Plotters	High	Active	8/3/2013
Problem with 3D Comp...	Low	Active	8/3/2013

1 - 5 of 7 Page 1

Recent Opportunities

Title	Status	Actual Close Da...	Actual Re
No Opportunity records found.			

Haga clic o pulse en un número de teléfono para llamar a través de Skype o Lync.

Haga clic o pulse en una dirección de correo electrónico para enviar un mensaje.

Haga clic o pulse en la dirección para ver los campos que se pueden editar.

¿Están ocurriendo muchas cosas?

Es posible que deba desplazarse hacia arriba y abajo o a la izquierda y a la derecha para ver todo.



haga clic o pulse en un contacto

¿Necesita llamar o enviar un correo electrónico a un contacto?

Haga clic o pulse en la dirección de correo electrónico o el número de teléfono de la persona.

O bien, haga clic o pulse en **Actividades** para ver más opciones:

- Tome notas durante una llamada de Skype o Lync
- Agregar una tarea

También puede hacer clic o pulsar **Más comandos (...)** para:

- Enviar un mensaje de correo electrónico
- Establecer una cita

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Contacts | Adam Smith

Contact
Adam Smith

CONTACT INFORMATION

Full Name*	Adam Smith
Job Title	Concrete-Mixing-Truck Driver
Parent Customer	Coho Winery
Email	frank@cohowinery.com
Business Phone	874-1 2-2115
Mobile Phone	425-283-8503
Fax	--
Preferred Method of Contact	Any
Address	4 Anfield Road Liverpool L4 0TH United Kingdom

POSTS | ACTIVITIES | NOTES

All | Add Phone Call | Add Task | ...

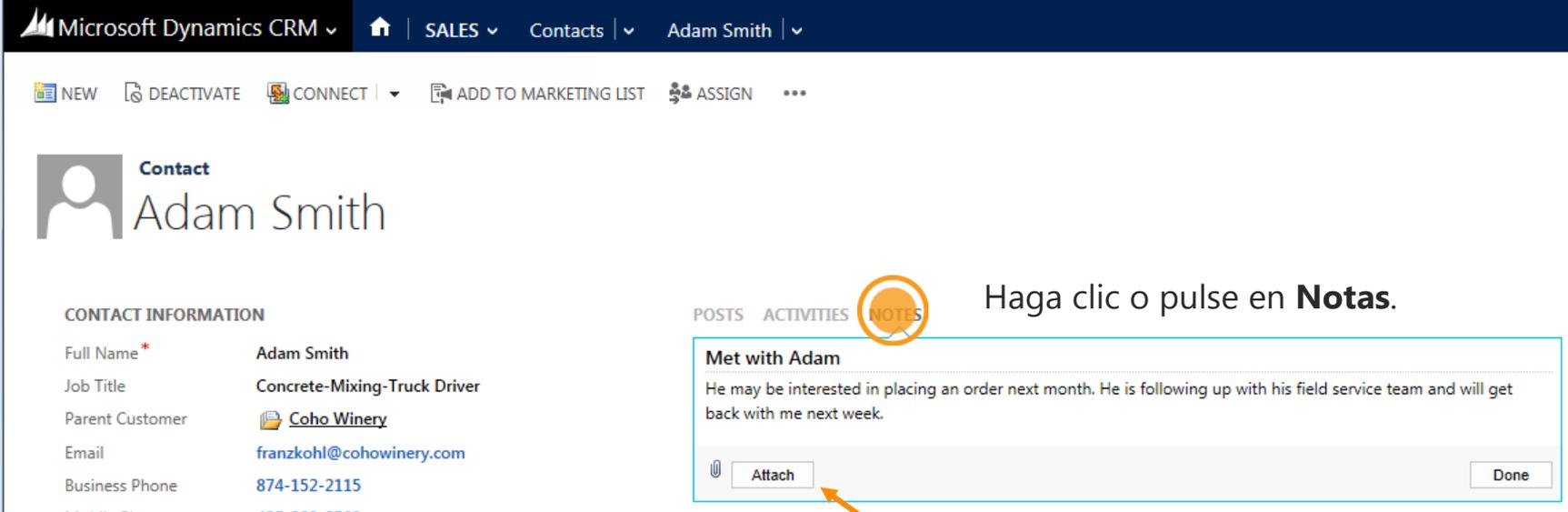
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:13 AM
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:12 AM
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:12 AM

Map: Walton Ln, Back Rockfey, Anfield Road, L Lane, Utting Ave



agregue notas sobre un contacto

Cuando ve los detalles de un contacto, haga clic o pulse en **Notas** y, a continuación, escriba.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a contact named Adam Smith. The breadcrumb navigation at the top reads: Microsoft Dynamics CRM > SALES > Contacts > Adam Smith. Below the navigation, there are action buttons: NEW, DEACTIVATE, CONNECT, ADD TO MARKETING LIST, and ASSIGN. The contact's name and a placeholder profile picture are displayed. The 'CONTACT INFORMATION' section lists: Full Name (Adam Smith), Job Title (Concrete-Mixing-Truck Driver), Parent Customer (Coho Winery), Email (franzkohl@cohowinery.com), and Business Phone (874-152-2115). On the right, the 'NOTES' tab is selected and circled in orange. A note titled 'Met with Adam' is visible, with the text: 'He may be interested in placing an order next month. He is following up with his field service team and will get back with me next week.' Below the note is an 'Attach' button, which is pointed to by an orange arrow. A 'Done' button is also present at the bottom right of the note area.

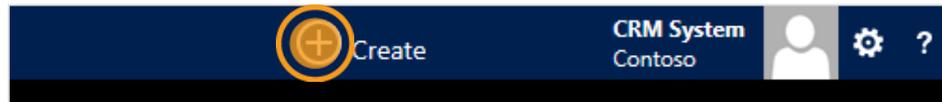
Haga clic o pulse en **Notas**.

Adjunte documentos
o fotos, si lo desea.

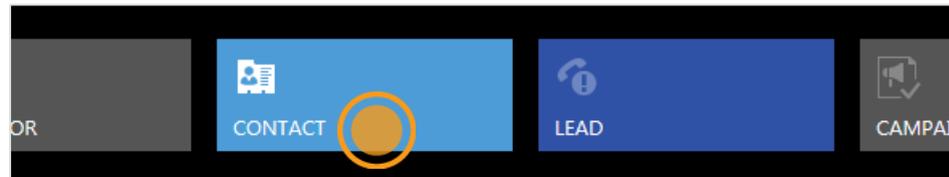


Cree un nuevo contacto

¿Ha conocido a alguien nuevo que desea agregar al sistema?



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en **Crear**,

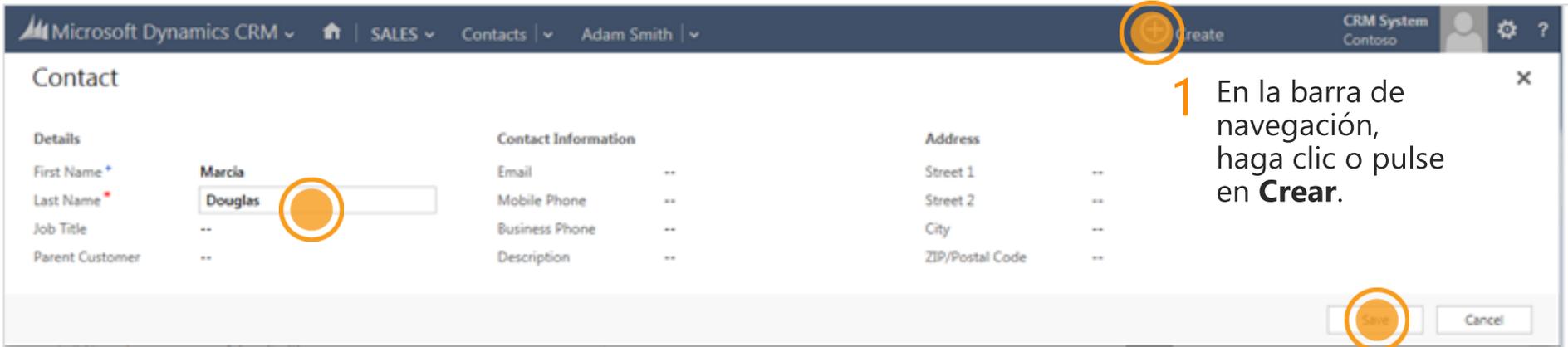


- 2 y luego haga clic o pulse en **Contacto**.



introduzca detalles del contacto

Especifique datos de algunos campos o más si los tiene. Puede volver y completar los huecos posteriormente cuando tenga más tiempo.



The screenshot shows the 'Create Contact' form in Microsoft Dynamics CRM. The form is divided into three main sections: 'Details', 'Contact Information', and 'Address'. The 'Details' section includes fields for 'First Name' (filled with 'Marcia'), 'Last Name' (filled with 'Douglas'), 'Job Title', and 'Parent Customer'. The 'Contact Information' section includes fields for 'Email', 'Mobile Phone', 'Business Phone', and 'Description'. The 'Address' section includes fields for 'Street 1', 'Street 2', 'City', and 'ZIP/Postal Code'. The 'Create' button in the top navigation bar is circled in orange. The 'Last Name' field is also circled in orange. The 'Save' button at the bottom right is circled in orange. A 'Cancel' button is also visible.

Section	Field	Value
Details	First Name	Marcia
	Last Name	Douglas
	Job Title	--
	Parent Customer	--
Contact Information	Email	--
	Mobile Phone	--
	Business Phone	--
	Description	--
Address	Street 1	--
	Street 2	--
	City	--
	ZIP/Postal Code	--

1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en **Crear**.

2 Rellene algunos campos.
(Solo se necesita un apellido.)

3 Haga clic o pulse en **Guardar**.

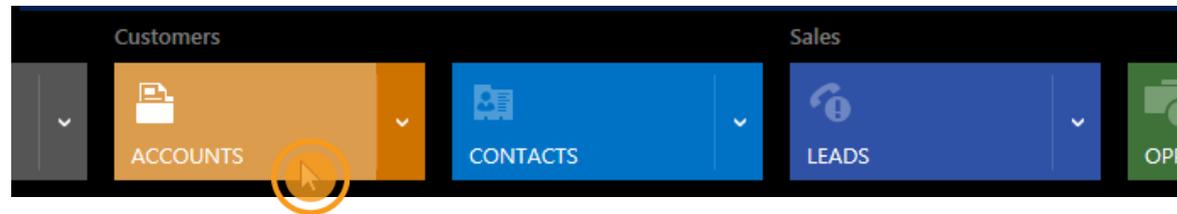


busque sus cuentas

Si trabaja sobre todo con otras empresas, probablemente usará las cuentas para mantener un seguimiento.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en el área de trabajo,



- 2 y luego haga clic o pulse en **Cuentas**.

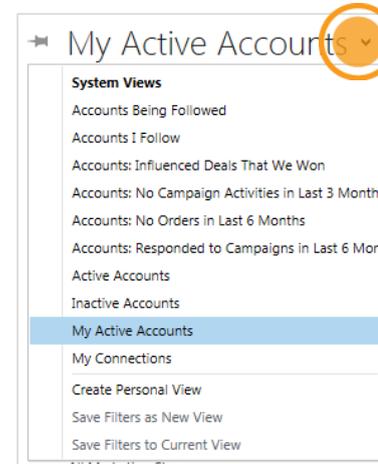


vea cuentas en una lista

Cuando va a Cuentas por primera vez, verá una lista de sus cuentas activas.

Account Name	Main Phone	Address 1: City	Primary Contact	Email (Primary Contact)
A Sales Store	486-182-5683	Baku	Jason Zander	jasonzander@asaalesstore.c...
A. Datum Corporation	120-376-0363	Sao Paulo	Michel Pereira	michelpereira@northwindt...
A. Datum Corporation	605-780-7661	Zaventem	Andrew Lan	andrewlan@a.datumcorpo...
Advanced Sales Components	678-303-7233	Auckland	Siri Velauthapillai	sirivelauthapillai@advance...
Adventure Works Cycles	803-851-3712	Munich	Mojca Gostincar	mojcagostincar@adventur...

Haga clic o pulse en un nombre de compañía para ver más detalles.



Sugerencia

Verá varias formas de ver cuentas al hacer clic o pulsar en esta flecha.



vea más detalles de cuentas

Como con los contactos, verá toda la información relacionada, incluidas las actualizaciones más recientes de noticias de sus colegas y el estado de los casos de servicio y oportunidades recientes.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for an account named 'Advanced Sales Components'. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Accounts', and 'Advanced Sales Co...'. A 'Create' button is visible in the top right. Below the navigation bar, there are action buttons: 'NEW', 'DEACTIVATE', 'CONNECT', 'ADD TO MARKETING LIST', and 'ASSIGN'. The account name 'Advanced Sales Components' is prominently displayed. To the right, three key metrics are shown: Annual Revenue (\$1,910,296.00), No. of Employees (607), and Owner (CRM System). The 'Summary' section is divided into three columns. The left column, 'ACCOUNT INFORMATION', lists details such as Account Name, Phone (678-303-7233), Website (http://www.advancedsalescomponents.com), Parent Account, and Ticker Symbol. The middle column, 'POSTS', shows two recent posts: one about an 'Interested in Product Designer' opportunity and another about the account being created by the CRM system. The right column, 'CONTACTS', lists the Primary Contact as 'Siri Velauthapillai' with email and phone information, and a table of other contacts.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Accounts | Advanced Sales Co... | Create | CRM System Contoso

NEW | DEACTIVATE | CONNECT | ADD TO MARKETING LIST | ASSIGN

Account

Advanced Sales Components

Annual Revenue	No. of Employees	Owner*
\$1,910,296.00	607	CRM System

Summary

ACCOUNT INFORMATION

Account Name* **Advanced Sales Components**

Phone **678-303-7233**

Fax --

Website <http://www.advancedsalescomponents.com>

Parent Account --

Ticker Symbol --

ADDRESS

Level 5/22 Viaduct Harbour Avenue
Auckland Auckland 1010
New Zealand

POSTS

Enter post here [POST]

Both Auto posts User posts

- Interested in Product Designer**
Opportunity: Created by CRM System for Account Advanced Sales Components.
On Interested in Product Designer's wall
8/3/2013 11:05 AM
- Advanced Sales Components**
Account: Created By CRM System.
On Advanced Sales Components's wall
8/3/2013 11:04 AM

Primary Contact

Siri Velauthapillai

Email sirivelauthapillai@advancedsalescomponents.com

Business 678-303-7233

CONTACTS

Full Name ↑	Email
Siri Velauthapillai	sirivelauthapillai@adva...



agregue contactos a una cuenta

Una cuenta puede tener varios contactos asociados. Cuanto más grande es la cuenta, más contactos querrá agregar.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for an account named 'Advanced Sales Components'. The account summary includes financial data: Annual Revenue of \$1,910,296.00, 607 employees, and CRM System as the owner. The 'CONTACTS' section is highlighted with an orange box, showing a table with columns for 'Full Name' and 'Email'. A plus sign (+) is circled in orange and labeled '1', indicating the button to add a new contact. Below the table, a search field is circled in orange and labeled '2', containing the text 'Jim Glynn'.

Full Name	Email
Siri Velauthapillai	sirivelauthapillai@adva...

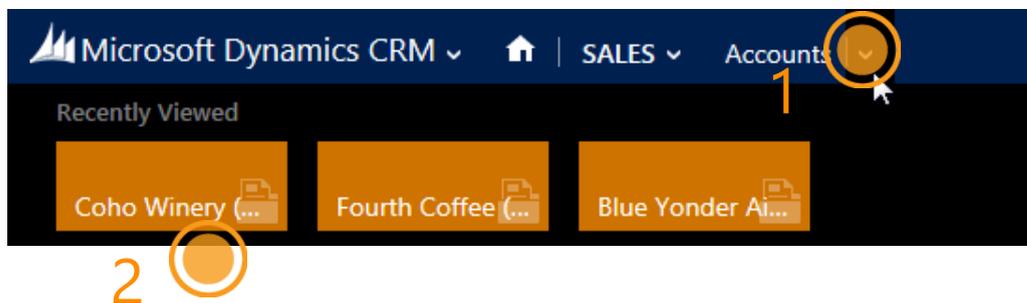
Para agregar un contacto a una cuenta, en la sección **Contactos** de la pantalla, haga clic o pulse en el signo más.

Escriba un nombre en el campo o busque el nombre del contacto para agregarlo.



continúe donde lo dejó

Es fácil volver al trabajo que realizó más recientemente.



Para volver a lo que estaba haciendo, haga clic o pulse en un título.

Para ver un título para cada cliente con el que trabajó más recientemente en, en la barra de navegación, junto a **Cuentas**, haga clic o pulse en .

Sugerencia

Continuar donde lo dejó también funciona para otros tipos de información, no sólo para cuentas. ¡Pruébelo!

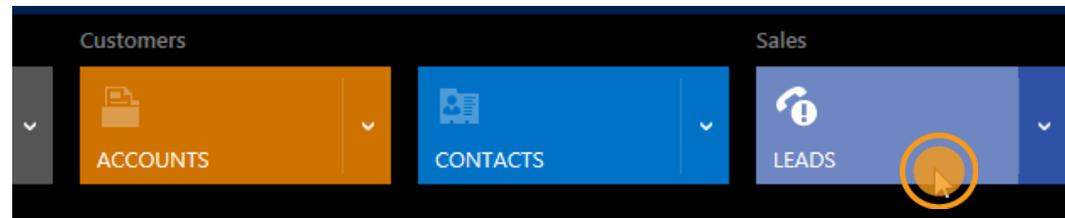


vea sus clientes potenciales

Quienes trabajan en ventas pueden realizar un seguimiento de los negocios potenciales con clientes potenciales.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en **Ventas**,

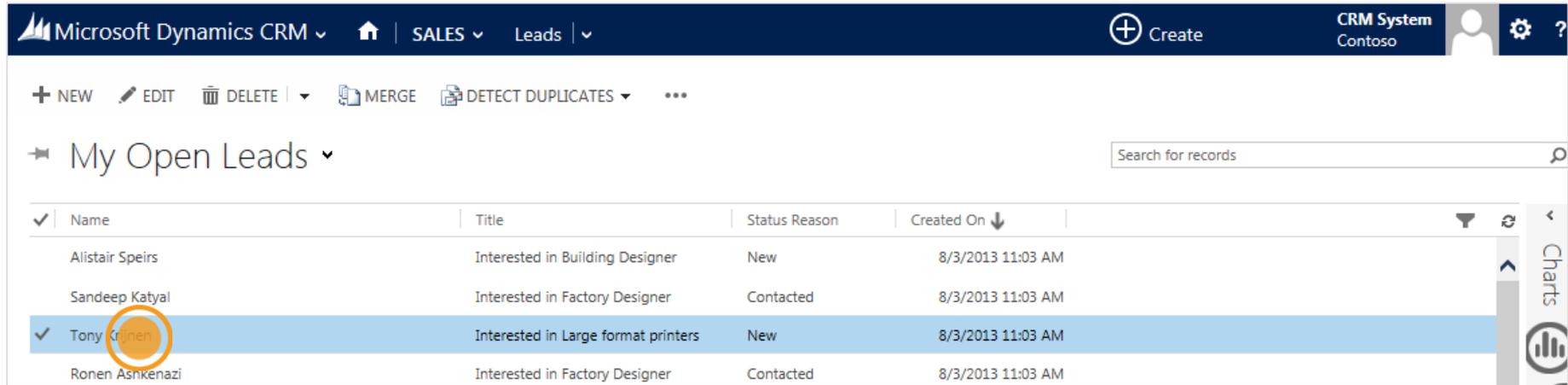


- 2 y luego haga clic o pulse en **Cientes potenciales**.



vea clientes potenciales en una lista

Verá una lista de sus clientes potenciales abiertos.



✓	Name	Title	Status Reason	Created On ↓
	Alistair Speirs	Interested in Building Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
	Sandeep Katyal	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
✓	Tony Green	Interested in Large format printers	New	8/3/2013 11:03 AM
	Ronen Asnikenazi	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM

Haga clic o pulse en un nombre para ver más detalles.



Sugerencia

Verá varias formas de ver clientes potenciales al hacer clic o pulsar en esta flecha.

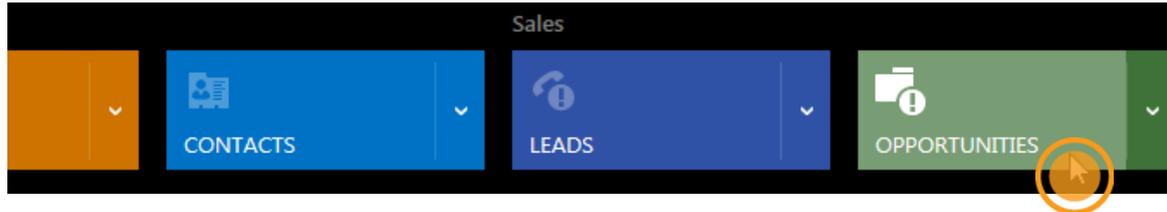


vea las oportunidades

Una oportunidad es alguien que está casi listo para comprar, es decir, es un acuerdo que usted está listo para ganar.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en **Ventas**,

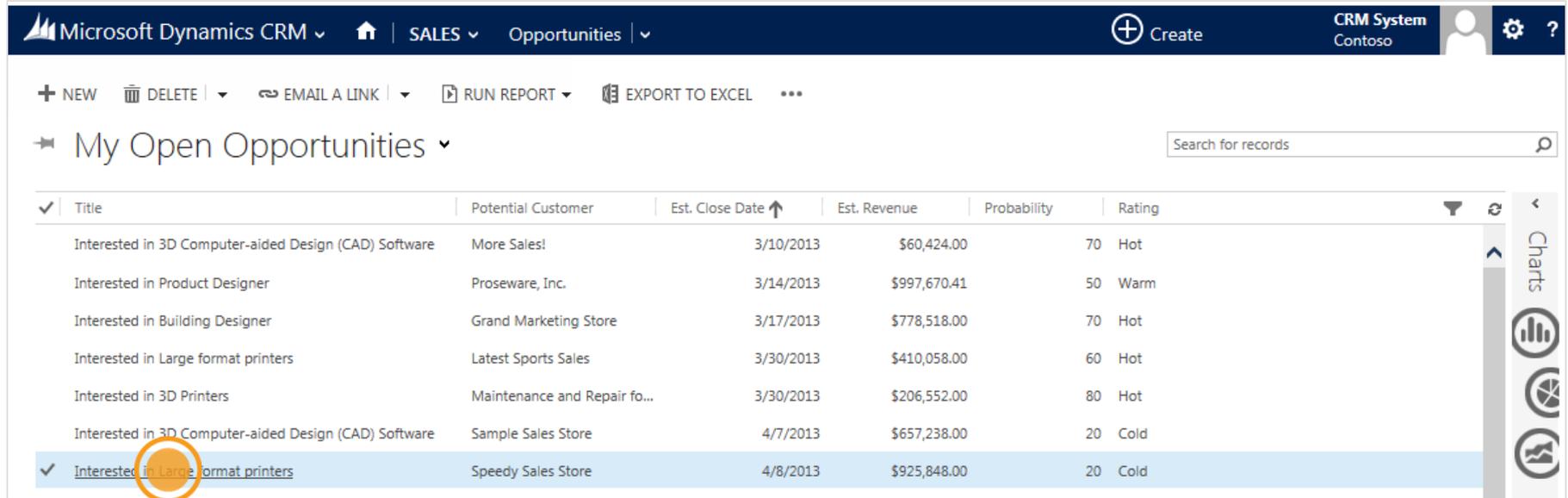


- 2 y luego haga clic o pulse en **Oportunidades**.



vea oportunidades en una lista

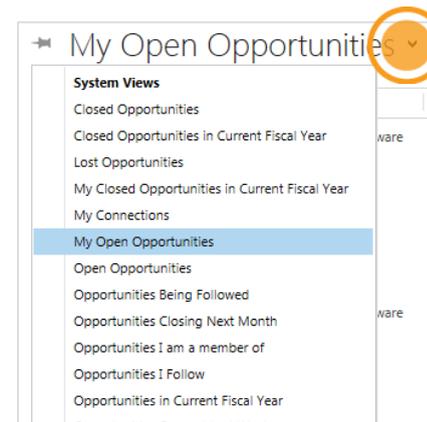
¿Es usted un comercial que cuida constantemente a sus mejores clientes potenciales? En ese caso, probablemente crea muchas oportunidades nuevas.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there is a navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', and 'Opportunities'. A search bar is present on the right. Below the navigation bar, there are action buttons: '+ NEW', 'DELETE', 'EMAIL A LINK', 'RUN REPORT', and 'EXPORT TO EXCEL'. The main content area displays a table titled 'My Open Opportunities' with a search bar. The table has columns for Title, Potential Customer, Est. Close Date, Est. Revenue, Probability, and Rating. The last row is highlighted in blue and circled in orange.

Title	Potential Customer	Est. Close Date	Est. Revenue	Probability	Rating
Interested in 3D Computer-aided Design (CAD) Software	More Sales!	3/10/2013	\$60,424.00	70	Hot
Interested in Product Designer	Proseware, Inc.	3/14/2013	\$997,670.41	50	Warm
Interested in Building Designer	Grand Marketing Store	3/17/2013	\$778,518.00	70	Hot
Interested in Large format printers	Latest Sports Sales	3/30/2013	\$410,058.00	60	Hot
Interested in 3D Printers	Maintenance and Repair fo...	3/30/2013	\$206,552.00	80	Hot
Interested in 3D Computer-aided Design (CAD) Software	Sample Sales Store	4/7/2013	\$657,238.00	20	Cold
Interested in Large format printers	Speedy Sales Store	4/8/2013	\$925,848.00	20	Cold

Haga clic o pulse en un elemento para ver más detalles.



Sugerencia

Verá varias formas de ver clientes potenciales al hacer clic o pulsar en esta flecha.



modifique información en línea

Cuando trabaja en una oportunidad, la mayoría de los campos se pueden editar directamente en línea.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for an opportunity. The top navigation bar shows 'Microsoft Dynamics CRM' and 'SALES Opportunities Interested in Large f...'. The main header area includes 'Opportunity Interested in Large format printers' and a summary table with fields: Est. Close Date (3/30/2013), Est. Revenue (\$410,058.00), Status (In Progress), and Owner (CRM System). Below this is a process flow bar with stages: Quality (Active), Develop, Propose, and Close. The 'Summary' section on the left lists fields like Title, Contact, Account, Purchase Timeframe, Currency, Budget Amount, and Purchase Process. The 'Budget Amount' field is highlighted with an orange circle. The 'STAKEHOLDERS' section on the right shows a table with columns 'Name' and 'Role'. A dropdown menu is open, showing roles: Champion, Decision Maker, Economic Buyer, End User, Influencer, Stakeholder (highlighted), and Technical Buyer. An orange arrow points from the 'STAKEHOLDERS' section to the dropdown menu.

Haga clic o pulse en un campo para ver qué cambios puede realizar.

Puede agregar personas a una oportunidad de manera que pueda realizar un seguimiento de todos los responsables en un lugar.



revise el área de trabajo de servicio

¿Desea proteger cualquier solicitud activa de servicio al cliente? Cambie al área de trabajo del servicio.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en **Microsoft Dynamics CRM**,



- 2 y, a continuación, haga clic o pulse en **Servicio**.

Sugerencia

Haga clic o pulse en el logotipo para cambiar entre áreas de trabajo. Encontrará **Configuración** y **Ayuda** aquí también.



busque casos de servicio

Un caso es un registro de cualquier interacción con un representante de servicio al cliente. No tiene que ser necesariamente un problema, puede abrir un caso cuando un cliente tiene preguntas o desea servicio adicional.



- 1 En la barra de navegación, haga clic o pulse en **Servicio**,

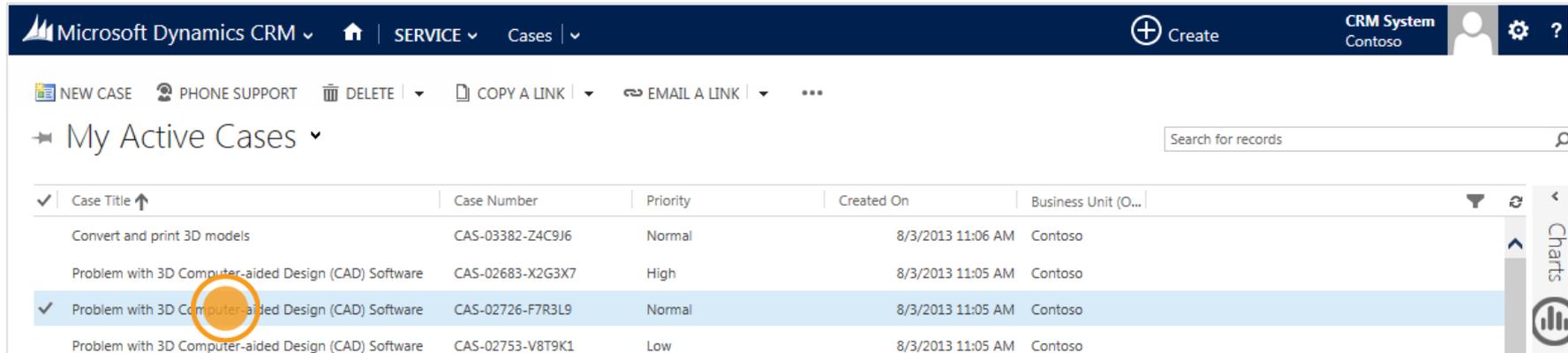


- 2 y, a continuación, haga clic o pulse en **Casos**.



vea casos en una lista

Verá una lista de sus casos activos.



Case Title	Case Number	Priority	Created On	Business Unit (O...
Convert and print 3D models	CAS-03382-Z4C9J6	Normal	8/3/2013 11:06 AM	Contoso
Problem with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	CAS-02683-X2G3X7	High	8/3/2013 11:05 AM	Contoso
Problem with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	CAS-02726-F7R3L9	Normal	8/3/2013 11:05 AM	Contoso
Problem with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	CAS-02753-V8T9K1	Low	8/3/2013 11:05 AM	Contoso

Haga clic o pulse en un elemento para ver más detalles.



Sugerencia

Verá varias formas de ver casos de servicio al hacer clic o pulsar en esta flecha.



¡Gracias por leer!

¿Este libro electrónico le ayudó?
Envíenos una nota rápida.
Nos gustaría saber lo que piensa.

Centro de clientes

Versión 6.0.0



Este documento se proporciona "tal cual". La información y opiniones expresadas en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, podrían cambiar sin previo aviso.

Algunos de los ejemplos incluidos aquí se proporcionan únicamente con fines ilustrativos y son ficticios. No tienen asociación ni conexión alguna con la realidad.

Este documento no le proporciona ningún derecho legal sobre la propiedad intelectual de ninguno de los productos de Microsoft. Puede copiar y usar este documento para su referencia interna.

Los vídeos y los libros electrónicos pueden estar en inglés solo. Además, si hace clic en los vínculos, es posible que se redirija a un sitio web de EE.UU. cuyo contenido está en inglés.

© 2014 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

Microsoft, Excel, Internet Explorer, Microsoft Dynamics, Outlook y Windows son marcas comerciales del grupo de compañías Microsoft.

Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.