

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!

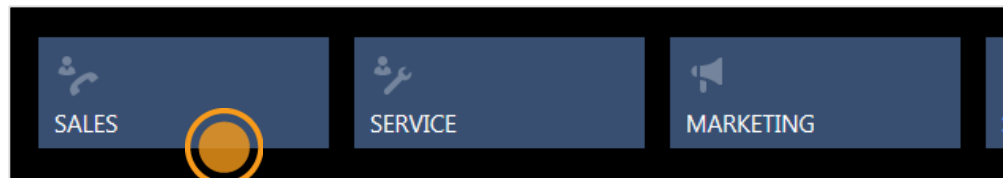


seleccione un área de trabajo de CRM

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.

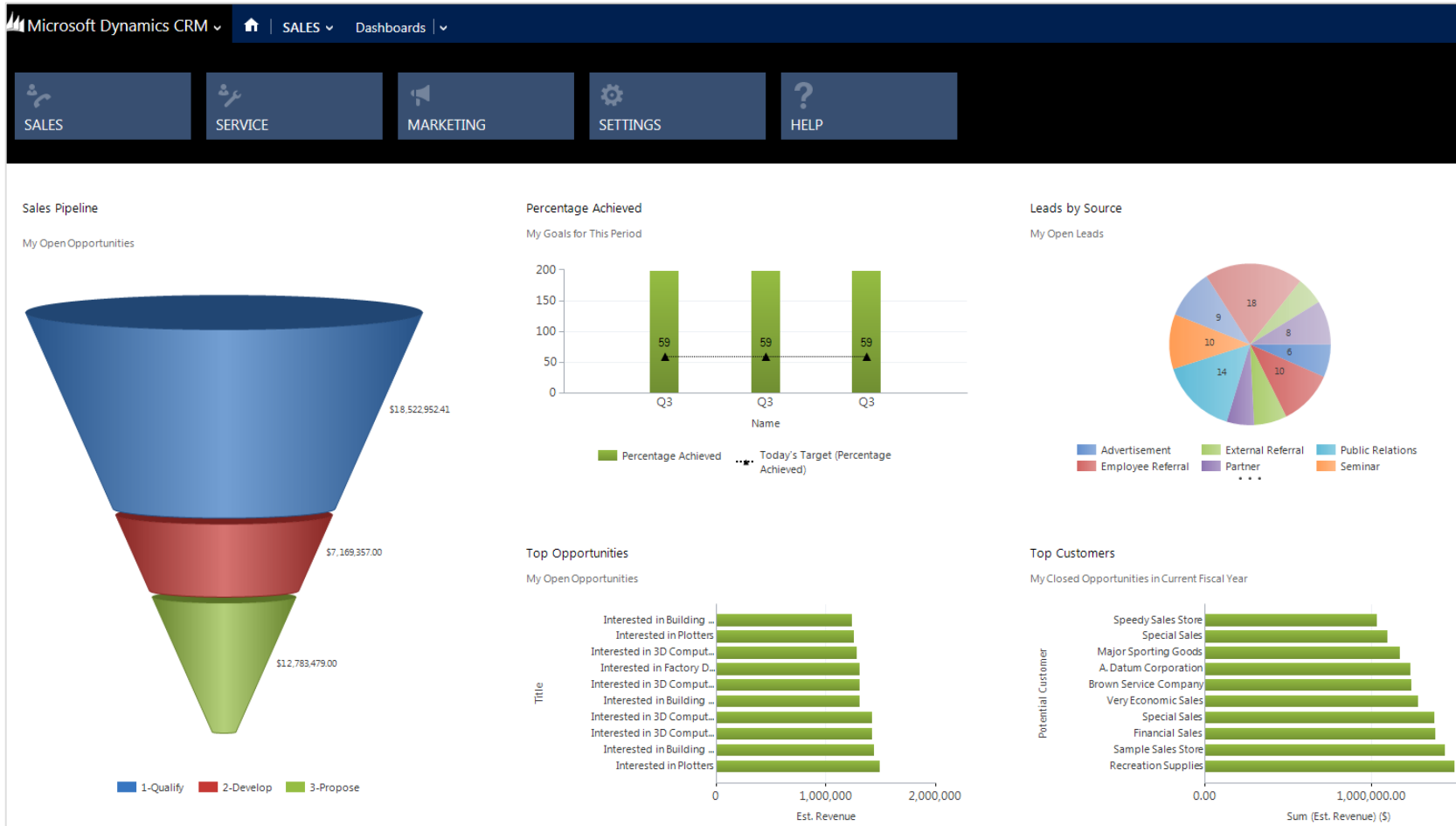
Sugerencia

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.

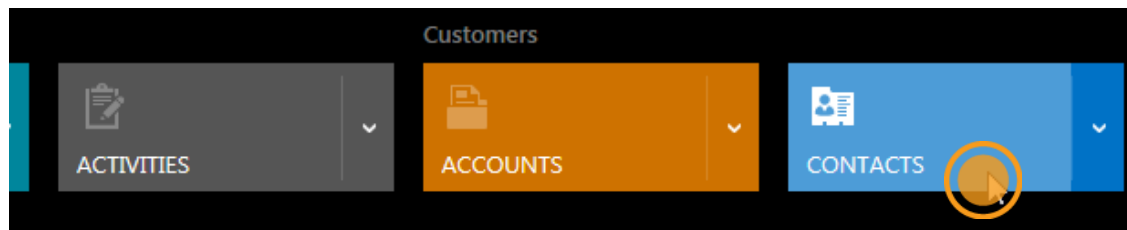


busque sus contactos

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**.

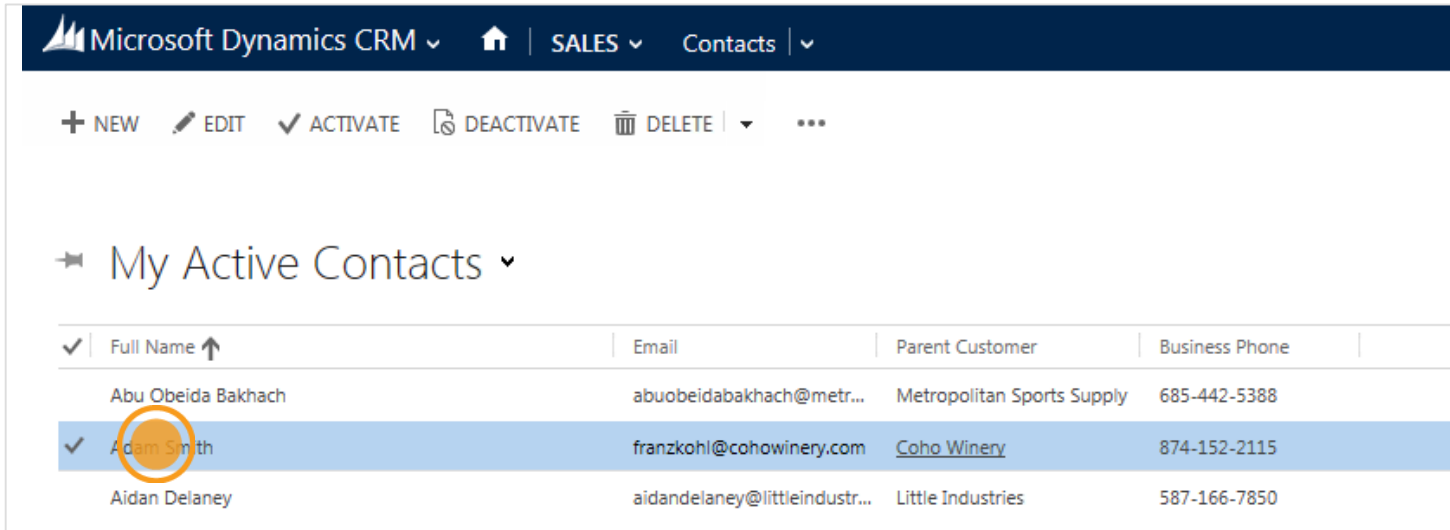
Sugerencia

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.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the Microsoft Dynamics CRM logo, a home icon, and the text "SALES" and "Contacts". Below the navigation bar, there are several action buttons: "+ NEW", "EDIT", "ACTIVATE", "DEACTIVATE", "DELETE", and a menu icon. The main content area is titled "My Active Contacts". Below the title, there is a table with the following columns: "Full Name", "Email", "Parent Customer", and "Business Phone". The table contains three rows of contact information. The second row, for "Adam Smith", is highlighted in blue. A red circle is drawn around the name "Adam Smith" in the first column of this row.

| ✓ 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 | franzkuhl@cohowinery.com |
| Business Phone | 874-12-2115 |
| Mobile Phone | 425-283-8503 |
| Fax | -- |
| Preferred Method of Contact | Any |
| Address | 4 Anfield Road Liverpool L4 0TH United Kingdom |

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

ACTIVITIES

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

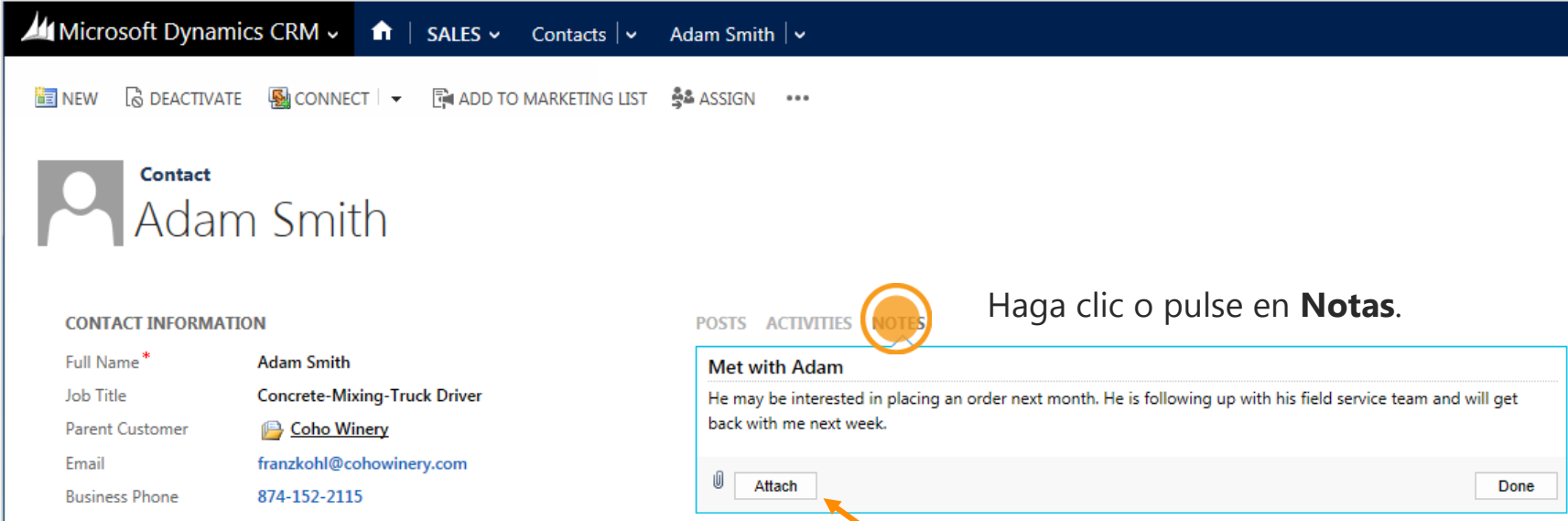
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:13 AM
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:12 AM
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:12 AM

Dropdown menu: Email, Appointment



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**.

Met with Adam
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.

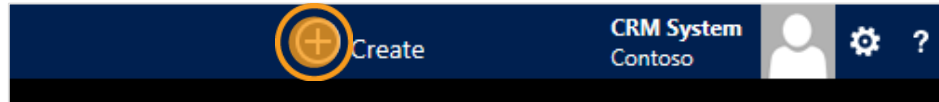
Attach Done

Adjunte documentos
o fotos, si lo desea.

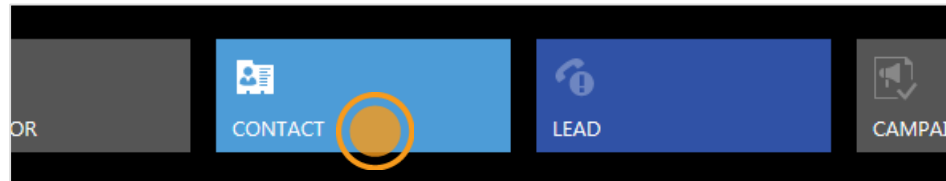


Cree un nuevo contacto

¿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**.

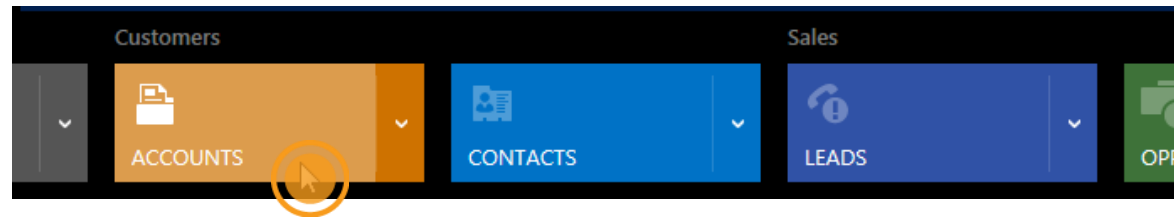


busque sus cuentas

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**.

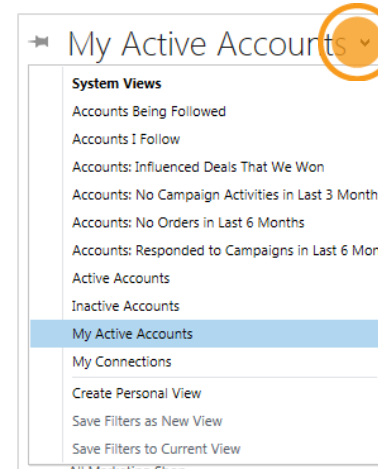


vea cuentas en una lista

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@adatumcorpo... |
| ✓ <u>Advanced Sales Components</u> | 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. The account name is prominently displayed at the top left. To the right, three key metrics are shown: Annual Revenue (\$1,910,296.00), No. of Employees (607), and Owner (CRM System). Below this is a 'Summary' section with three tabs: 'ACCOUNT INFORMATION', 'POSTS', and 'ACTIVITIES'. The 'ACCOUNT INFORMATION' tab is active, showing details like Account Name, Phone (678-303-7233), Website (http://www.advancedsalescomponents.com), and Address (Level 5/22 Viaduct Harbour Avenue, Auckland, New Zealand). A map of the location is shown at the bottom left. The 'POSTS' tab shows two recent posts: one about an 'Interested in Product Designer' opportunity and another about the account being created by the CRM system. On the right side, the 'Primary Contact' is 'Siri Velauthapillai' with email and phone details. Below that is a 'CONTACTS' table with columns for Full Name and Email, listing the primary contact.

| 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... |

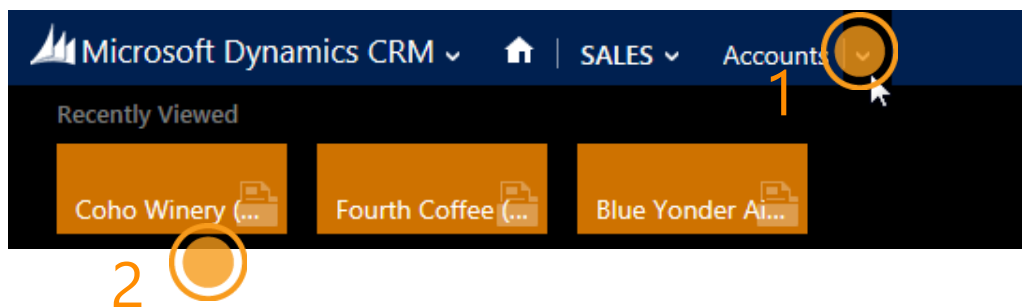
Para agregar un contacto a una cuenta, en la sección **Contactos** de la pantalla, haga clic o pulse en el signo más.

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. ¡Pruébalo!

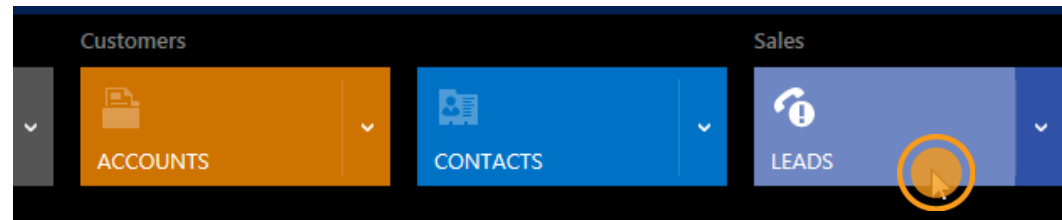


vea sus clientes potenciales

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 **Clientes potenciales**.

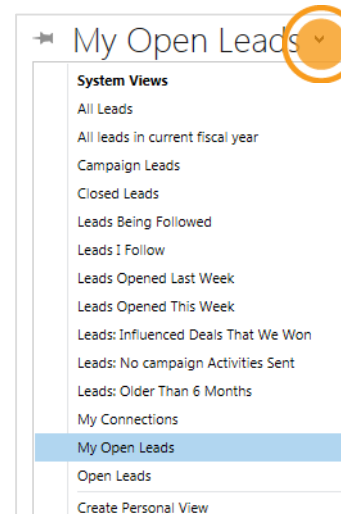


vea clientes potenciales en una lista

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.

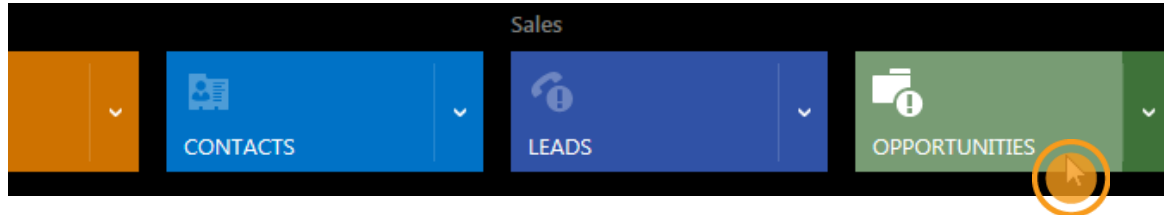


vea las oportunidades

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's a navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', and 'Opportunities'. A search bar is on the right. Below the navigation bar, there are action buttons: '+ NEW', 'DELETE', 'EMAIL A LINK', 'RUN REPORT', and 'EXPORT TO EXCEL'. The main 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. One row is highlighted in blue: 'Interested in Large format printers' by 'Speedy Sales Store' with an estimated close date of 4/8/2013, revenue of \$925,848.00, and a probability of 20%.

| 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.

The screenshot shows a dropdown menu for 'My Open Opportunities'. The menu is open, showing a list of system views. The 'My Open Opportunities' view is highlighted in blue. Other views include 'Closed Opportunities', 'Closed Opportunities in Current Fiscal Year', 'Lost Opportunities', 'My Closed Opportunities in Current Fiscal Year', 'My Connections', 'Open Opportunities', 'Opportunities Being Followed', 'Opportunities Closing Next Month', 'Opportunities I am a member of', 'Opportunities I Follow', and 'Opportunities in Current Fiscal Year'.

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 opportunity title is 'Interested in Large format printers'. The summary section includes fields for Title, Contact, Account, Purchase Timeframe, Currency, Budget Amount, Purchase Process, and Description. The 'Budget Amount' field is highlighted with an orange circle and contains the value '\$ 422,359.74'. The 'STAKEHOLDERS' table shows a single entry for Aidan Delaney with the role 'Stakeholder'. An orange arrow points from the budget field to a dropdown menu in the stakeholders table, which lists various roles: Champion, Decision Maker, Economic Buyer, End User, Influencer, Stakeholder (highlighted), and Technical Buyer.

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.

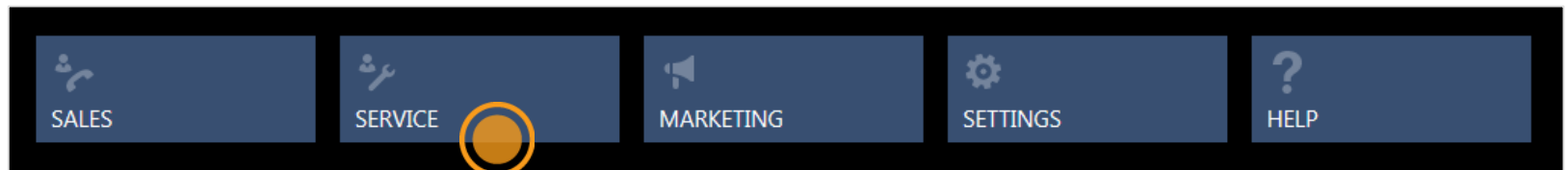


revise el área de trabajo de servicio

¿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**,

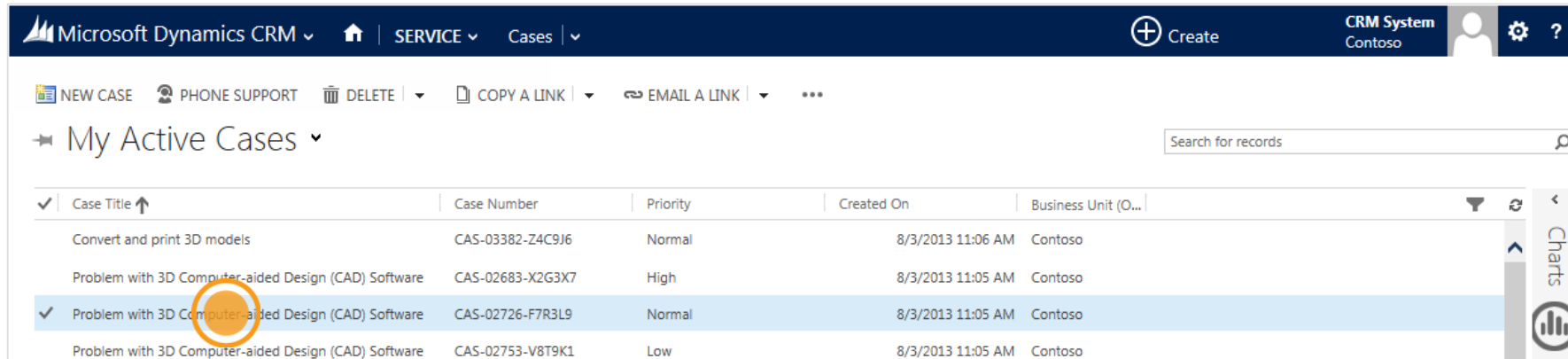


- 2 y, a continuación, haga clic o pulse en **Casos**.



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.