



Manual de usuario CRM 2011





Introducción a la herramienta

Aplicativo que permite disponer en cualquier momento de toda la información sobre cualquier cliente (Empresas, Contactos, Egresados), tanto para satisfacer las necesidades del cliente, como para obtener estudios de mercado que permitan unas mejores estrategias comerciales.

Existe un cliente del CRM para Outlook el cual tiene dos opciones. Una la cual se instala en los equipos robustos y permite trabajar en el CRM directamente desde el Outlook.

Otra la cual se instala en portátiles y de igual forma permite trabajar en el CRM desde el Outlook pero además de eso permite trabajar sin conexión.





Tabla de Contenido

4
5
7
8
8
10
11
15
17
17
20
22
24
26





Creación de cuentas

Para crear una Cuenta se selecciona la carpeta Área de Trabajo, Clientes, Cuentas y luego se selecciona Nuevo.

Activar Mueve Editar Creacion de	Detectar aplicados " electrónico directo" de marketing	Asignar Glaborar	rtir un enlace 👻 ın enlace por correc	electrónico 🔹	Ejecutar flujo Inicia de trabajo diálo Proceso	ar go informe	Exportar a Excel
nueva cuenta	->> Mis cuentas activas						
Inbox	Search Mis cuentas activas					P Filter	- 🛛
Sent Items	NOMBRE DE CUENTA	NÚMERO DE CU	NÚMERO DE CE	CIUDAD	SITIO WEB	CATEGORÍAS	
Drafts	🕒 "Beatriz Bedoya ""Bordados de Cartago""		225-8581	Tuluá			
Deleted Items	🕒 "Colegio Claretiano ""Santa Dorotea"""			Ciudad Descono.			
	🗁 "Colegio Hebreo ""Jorge Isaacs""		5551487	Cali			
	🕒 "Universidad Nacional Experimental ""Francisco de Miran		+58269 24790	Caracas	www.unefm.edu	. 🗌	
	🗁 1AT		181 868-76287	Albion			
	🕒 1to1 Colombia		317-4780	Bogotá D.C			
▲ Comercial	🕒 21 Studio	144654816	551-2796	Cali			
Area de trabajo	🕒 2kTech - Usa		786-8770285	Miami Usa			T
▲ Clientes Contactos	1 - 250 of 5000+					H 🖣 Pag	e1 🕨
Cuentas							
Mi área de trabajo							
Centro de recursos							
Configuración							
▷ Marketing							
▷ Servicio							
▷ Ventas							

Al seleccionar la opción Nuevo, se presentara un formulario como el siguiente:

		🚧 Microso	ft Dynamics CRM			Administrador Cl	м 🕜
Archivo Cuenta Agregar P	Personalizar					Comer	ial 🛆
Guardar y nuevo	Agregar a la lista de marketing	Conectar Asignar	correo electrónico	Ejecutar flujo de trabajo	Ejecutar		
Guardar		Colaborar		Proceso	Datos		
Información - General - Detalles - Preferencias	Cuenta Nuevo Contacto princip	pal	Método de contacto	o preferido		Cuentas	* 1
- Notas y actividades Contactos	Límite del crédit	ito	Cualquiera Ingresos anuales			💈 Administrador CRM	
Relacionado							
▲ Común → Más direcciones	4 General						^
Actividades Actividades cerradas	Nombre de cuenta *			Nombre comercial			
Contactos	Fax			Número de centralita			
Conexiones Documentos	Sitio web Ciudad *		4	País o región Calle 1			
 Historial de auditoría Oferta de empleo 	Condiciones de pago	Pago a 30 días	~	Fecha de creación			
Detalle laboral egre Ventas	Estado	Activo		recha de modificación			

Donde se encontraran 3 opciones para el guardado de la información en la parte superior, las cuales son:







Guardar: Guarda la información y deja el formulario abierto con los datos ingresados.

Guardar y Cerrar: Guarda la información y cierra el formulario actual.

Guardar y Nuevo: Guarda la información ingresada y limpia los campos para permitir ingresar otro registro.

Al ingresar la información requerida se debe tener en cuenta que los campos marcados con * (asterisco de color rojo) son obligatorios, por ende deben contener información.

Creación de contactos

Para crear una Cuenta se selecciona la carpeta Área de Trabajo, Clientes, Contactos y luego se selecciona Nuevo.

Nuevo Editar X Eliminar - Combinar du	Detectar uplicados * electrónico directo de marketing *	Compartir Copiar un enlace * Asignar Caborar Colaborar	Ejecutar flujo de trabajo Proceso
Creacion de nuevo contacto	→ Mis contactos activos		P Filter ▼ ≥
Sent Items		CORREO ELECTRÓNICO	TELÉEONO DEL TRABA CATEGORÍAS
Drafts	ABDALLA SALHA ALSHAYEB	autherikk@hotmail.com Tecnoguímicas S.A.	882 5555 Ext 1687
Deleted Items 1	B ABELARDO GARCÍA ARCILA		
Deleted items	🖳 ABRAHAM BONILLA GAITÁN	abraboni@yahoo.com Banco Aliadas S.A.	682-6666
	ABRAHAM VICTORIA OLIVARES	avictoria@ingeniopichichi Ingenio Pichichí S.A.	254-7376
co@xrm.com.co	ADENIS MEDINA RAMÍREZ	adenismr@hotmail.com Vínculo Legal Abogados	8850451
	ADIELA ESTHER LOTERO GIRALDO		
 Comercial 	ADILLY SALGUERO RECIO	adillysalguero@hotmail.com	
Área de trabaio	ADOLFO BURBANO COLLAZOS	adolfoburbanoc@hotmail	
4 Clientes	•		Þ
Contactos	1 - 250 of 5000+		🖻 🌗 Page 1 🕨
Committee			
h Mi ésse de technic			
P IVII area de trabajo			
Centro de recursos			
Configuración			
Marketing			
Servicio			
Ventas			

Al seleccionar la opción Nuevo, se presentara un formulario como el siguiente:





Archivo Contacto Agre	ar Personalizar		🚧 Microsoft	t Dynamics CRM			A	dministrador CRM Comercial	
Guardar y	Agregar a la lista o marketing	e Conectar Asignar	Compartir - Copiar un enlace Enviar un enlace por co	orreo electrónico	Ejecutar flujo de trabajo	Ejecutar Informe			
Información General Detailes PULRE Preferencias Notas y actividades	Contacto Nuevo Correo electo	ónico	NOUTRI N	Método de contacto Cualquiera	preferido	Datos	Propietario	iontactos	- ↑ ↓
Relacionado <a> Común Más direcciones <a> Actividades <a> Actividades ceradas <a> Contactos secundar <a> Relaciones <a> Conexiones	General Título * Nombres * Apellidos * Correo electrónico Dirección de correo electrónico 3			✓	Teléfono oficina Teléfono particular Celular Dirección de correo electrónico 2 Correo Contacto *				
 Historial de auditoría Idiomas egresados Oferta de empleo Detalle laboral egre Títulos egresados Títulos egresados 	Empresa Cargo Rol Tipo de documento Estado	Activo			Área funcional 1 Área funcional 2 Documento				

Y las opciones de guardado son las mismas mencionadas anteriormente.

Para tener en cuenta, el formulario presentado en esta nueva versión de CRM Dynamics cambia un poco, anteriormente se mostraban los campos en forma de pestañas, en esta nueva versión, se presenta un solo formulario y los campos esta hacia abajo, sin embargo la forma de llegar es por medio de un menú en la parte izquierda de la pantalla, a continuación la ubicación y los cambios.

CRM 4.0

🕢 🖬 🗟 Save and Clos	- 6	-				0
\$,	Contact: New		Nave	gación por p	estañas)
Details: 🙏 🔺	General Details F	ULRE Administration No	otes			
More Addresses	Professional Informa	tion				*
Adjuities	Asistente			Teléfono asistente		
👌 History 崎 Sub-Contexts	Correo asistente					
Relationships	Jefe del contacto			Cargo jefe		
🥳 Workflows 🗋 Idiomas egnesados	Correo electrónico Jefe			Teléfono		
Oferta de empleo	Personal Information	I				
Titulos egresados	Género		•	Cumpleaños		
Títulos egresados	Estado divil		•	Nombre del conyuge		
Sales: *	No. de hijos		•			





CRM 2011

Archivo Contacto Agregar	Personalizar		Comercial A
Guardar Guardar y nuevo	Agregar a la lista de marketing Conectar Asignar Colaborar	p electrónico	r -
Información - General - Detalles - PULRE - Preferencias - Notas y actividades	Contacto Nuevo Navegación por arbol	referido	Contactos
Relacionado 4 Común	e General Iñuio *	Teléfono oficina Teléfono particular	^

Inactivación de un contacto

Ya que no se pueden eliminar contactos del CRM la forma para realizar esta acción será inactivándolos. Al inactivarlos los contactos quedarán de solo lectura, no podrán ser modificados y no aparecerán en la vista de contactos activos.

Para realizar este proceso, se debe seleccionar el contacto a inactivar, y en el menú en la parte superior de la pantalla se encuentra la opción Desactivar, en caso de desear activarlo, debe contactarse con un usuario con el rol de administrador para realizar ese proceso.

A continuación la imagen de cómo se debe realizar este proceso de inactivar.

Nuevo Editar	Detectar duplicados ~	Agregar a la lista Conectar A de marketing -	Asignar Torrest Compartir Copiar un enlace Torrest Compartir Compartir Compartir Compartir Compartir Compartir Compartir Compartir Compartir Copiar un enlace	e 🔻	Image: Second systemImage: Second systemEjecutar flujoIniciarde trabajodiálogo	Ejecutar informe	Exportar • a Excel	r
Registros		C	olaborar		Proceso		D	al
∡ Favoritos	His contactos activo	۶۶ 📉 💌						
Inbox	Search Mis contactos activos					P Filter		
Sent Items			CORREO ELECTRÓNICO	CLIENTE PRIMARIO	TELÉFONO DEL TRAB	A CATEGO	ORÍAS 🔺	
Drafts	SABDALLA SALHA ALSHAYEB		autherikk@hotmail.com	Tecnoquímicas S.A.	882 5555 Ext 1687			
Deleted Items 1	S ABELARDO GARCÍA ARCILA							
	ABRAHAM BONILLA CAITÁN		>braboni@yahoo.com	Banco Aliadas S.A.	682-6666			
	ABRAHAM VICTO	ontacto soloccionado	ia@ingeniopichichi	Ingenio Pichichí S.A.	254-7376			
 Comercial 	ADENIS MEDINA	Siliacio Seleccionado	mr@hotmail.com	Vínculo Legal Abogados	8850451			
▲ Área de trabajo	ADIELA ESTHER LOTERO GIR	ALDO						
▲ Clientes	ADILLY SALGUERO RECIO		adillysalguero@hotmail.com	n				
Contactos	ADOLFO BURBANO COLLAZ	OS	adolfoburbanoc@hotmail				-	
Cuentas							•	
Mi área de trabaio	1 - 250 of 5000+				н	4 Pag	je 1 🕨	





Vistas

El sistema permite tener unas vistas por defecto en las cuales se pueden encontrar: contactos activos, contactos inactivos, contactos que no tengan actividades, entre otras, esas son las vistas que el sistema nos entrega; sin embargo se pueden tener vistas personales las cuales aparecerán en la parte de abajo del menú en la lista de Mis vistas.

▲ Favoritos	 ✓ → Mis contactos activos 	×		
Inbox	Search Mis contactos activos	System Views	🔎 Filter 🔻 🗞	\otimes
Sent Items		Mis contactos activos	ONO DEL TRABA CATEGORÍAS	
Drafts	S ABDALLA SALHA ALSHAYEB	Contactos activos	5555 Ext 1687	
Deleted Items 1	🔙 ABELARDO GARCÍA ARCILA	Contactos inactivos		
	🚛 ABRAHAM BONILLA GAITÁN	Contactos: ningún pedido en los 6 últimos meses	6666	
	S ABRAHAM VICTORIA OLIVARES	Contactos: clientes potenciales ganados con influencia	7376	
Comercial	S ADENIS MEDINA RAMÍREZ	Mis coneviones	451	
⊿ Área de trabajo	S ADIELA ESTHER LOTERO GIRALDO	Contrator discusso anti-idad da concesía en los 2 divisos espect		
▲ Clientes	ADILLY SALGUERO RECIO	Contactos: hinguna actividad de campana en los 3 últimos meses		
Contactos	ADOLFO BURBANO COLLAZOS	Contactos: han respondido a las campañas en los 6 últimos meses		-
Cuentas		My Views		
Mi área de trabajo	1 - 250 of 5000+	Cargos recien egresados	H 🖣 Page 1 🖡	•

Detalle laboral

Dentro del contacto se encontraran unas relaciones las cuales son para el ingreso de otro tipo de información, el detalle laboral del egresado es una entidad la cual lleva la información laboral del contacto seleccionado, a continuación una imagen de este formulario.



Al seleccionar esta opción en el menú de la izquierda dentro del contacto, se activara el menú en la parte de arriba del formulario el cual nos permitirá crear un nuevo detalle laboral como se muestra a continuación.





Archiva Contacta Agragar	Herramientas de lista		Administrac	Jor CRM 🥙
Agregar nuevo Detalle laboral Regresados	Detaile laboral egresados existente gistros	Asignar-Detaile labora Colaborar	Ejecutar flujo de Iniciar trabajo Proceso Dat	ar Detalle laboral egresados
Información – General – Detailes – PULRE Preferencias	Contacto ABELARDO GARCÍA A Correo electrónico	RCILA Método de contacto preferido Cualquiera	Contactos Propietario	- +
Relacionado	Detalle laboral egresados	Detalle laboral egresados Associated View -	Buscar registros	۵
Común Más direcciones Actividades Actividades cerradas Contactos secundar Relaciones Conexiones Historial de auditoria Idiomas egresados Coferta de empleo Coferta de empleo Detaile laboral egre Tulos egresados		No hay disponible ningún registro de Detaile laboral egresados	en esta vista.	
Títulos egresados Ic	0 - 0 de 0 (0 seleccionados) Todos # A B C D	EFGHIJKLMNOP	Q R S T U V W	N I Página 1 ► X Y Z

Después de presionar esta opción se presentara una pantalla como la siguiente, donde se ingresaran los datos requeridos (Fig. 1) y se guardara la información, esta información se verá reflejada en el detalle inicial como un nuevo registro (Fig. 2)

	Microsoft Dynamics CRM Administrador CRM							
Archivo Detalle laboral egresados	Agregar Personalizar		Comercial 🚕					
Guardar y cerrar	Asignar 🖟 Compartir - Asignar 🦙 Enviar un enlace	Ejecutar flujo de Iniciar trabajo diálogo						
Guardar	Colaborar	Proceso Datos						
General Notas	Detalle laboral egresados Nuevo		Detaile iaborai egr 🔻 🕅 🔱					
▲ Común Actividades	General Información recien egresado		^					
 Actividades cerradas Historial de auditoría 	Periodo de grado	Momento	٩					
▲ Procesos	Busca trabajo	Periodo de permanencia	~					
Hujos de trabajo	Estudia	✓ Trabaja	~					
Sesión de dialogo	Salario	Ipo de contrato	~					
	Localizado	Cargo						
	Asesor de carrera							
	Empresa de práctica	🔯 Fecha Inicio						
	Fecha Retiro							

(Fig. 1)





	Correo electrónico avictoria@ingeniopichichi.com		Método de contacto preferido Cualquiera	Prop	pietario Administrador CRM	
	🕮 🕼 Detalle laboral egresados De			Q		
	Descripción	Periodo de grad	Fecha creación			e
	ADMINISTRADOR		11/18/2010 4:52 PM			
$\hat{}$						

(Fig. 2)

Idioma egresado

Dentro del contacto también se podrá ingresar los idiomas que el egresado maneja la cual se puede realizar en el menú izquierdo en la opción *Idiomas Egresado*

Agregar nuevo Idiomas Agregar Id egresados	dioma	s egresado ite	os Editar	<i>.</i> ⊘ ≋ .⊛ ×		Asignar Idioma egresados	is	Filtro	2	Establecer como v predeterminad	ista Panel de gráfico 🗸	Ejecutar flujo de trabajo	Iniciar diálogo	Ejecutar informe	Exportar Idiomas egresados		
Información - General - Detalles - PULRE	istros		Contacto ABRAH) HAM VI	сто	RIA OLIV	ARES	Vista actu	Jal Méto	Vista	eferido	Process	Prop	ietario	Contacto	5	• † U
Preferencias Notas y actividades		i La la	avictoria@ diomas (oingeniopic egresado	hichi.c	omas egres	ados	Associate	Cuald	quiera			8	Administra	dor CRM		Q
Relacionado 4 Común Más direcciones Actividades Actividades cerradas	^	ldic	oma 🔺			Nivel del idion	na	Escribe	e	Habla	Lee						8
 Contactos secundar Relaciones Conexiones Historial de auditoría 	Opci idic	ión par oma de	a ingre l egres	sar el ado)		ŀ	No hay disp	onibl	e ningún registro (de Idiomas eg	iresados en esta v	ista.				
 Grand a construction of the second sec		0 - 0 d	ie 0 (0 sele	ccionados)												H 4 F	Página 1 🕨
4 Ventas		Todos	# /	A B	С	DE	FG	н	1	J K L	M N	O P C	Q R	S T	U V V	V X	Y Z

Formulario de captura de datos del idioma egresado.





Guardar y nuevo Guardar Guardar y nuevo Cerrar Guardar y Guardar y Guardar y	o Signar Compartir - Asignar Copiar un enlace Reviar un enlace por correo electrónic Colaborar	o Ejecutar flujo de trabajo Proceso	Ejecutar informe - Datos	
Information General Notas Relationado	Idiomas egresados Nuevo			Idiomas egresados 🔻 🛧 🛡
 4 Común W Historial de auditoría 4 Procesos 	Idioma Habia	I N Es tij	ivel del idioma	No () 5i

Proceso Comercial

A continuación el proceso comercial llevado a cabo por la universidad, para poder iniciar este proceso, se debe asignar la oportunidad al **KAM.** Se ingresa al Cliente desde el módulo de Ventas seleccionando Ventas, Cuentas y se selecciona la Cuenta que se requiere.



Estando en el formulario de la Cuenta se selecciona Oportunidades y luego Nueva Oportunidad.

Archivo Cuento Agrega	ər	Personalizar	Herramient	as de lista idades			🕌 M	icrosoft Dyna	amics CRM									Admir	iistrado Co	r CRM mercial	⊘
Agregar nuevo Oportunidad	.Opo	ortunidad orreo electrónico directo	0p	Asignar ortunidade	5 7	Filtro	Esta	blecer como	vista Panel da gráfico	de Eje	© ecutar flujo trabajo	de Inici diálo	iar Ejec igo infor	utar me + Op	Export	ar dades					
Registros		C	laborar			Vista actual		Vist	a		Prot	eso.		Dat	tos						
Información - General - Detalles		Cuen "Co	^{ta} legio He	breo "'	Jorge	Isaacs												Cuent	as		- ^ J
 Preferencias Notas y actividades 		Conta	cto principal					Método Cualqu	o de contact lera	o prefe	rido			Pro	pietario Admir	nistrade	or CRM				
L Contactos		Límite	del crédito					Ingreso	s anuales												
Relacionado																					
Común Más direcciones	^	La Opor	tunidades	Resulta	do de l	a búsque	eda 🔻			_	_				•						>
Actividades		Filtrar por: A	bierto							<u> </u>	Incluir: B	egistros o	le tipo "Re	ferente	a" relac	ionado	6				<u> </u>
👌 Actividades cerradas		🗌 Tema 🔺						Cliente po	tencial		Ingreso	s estima	Fecha	estimad	a de cie						6
🙀 Subcuentas																					
Contactos																					
Relaciones																					
Conexiones																					
Documentos							No	hav disponit	ole ningún re	aistro	de Oportu	inidad en	esta vista.								
Historial de auditoría																					
💩 Oferta de empleo																					
Detalle laboral egre	1																				
4 Ventas																					
Coportunidades																					
🚯 Ofertas		0 - 0 de 0 (0	seleccionado	os)																n i P	agina 1 ₽
B Pedidos		Todos #	A B	C	D E	F	G H	4 I -	J K	L.	M N	0	P Q	R	S	T	U	V	W	Х	Y Z
D		Estado	A	ctivo																	

Al seleccionar Agregar Nueva Oportunidad se presentara un formulario como el siguiente, donde se deben ingresar los datos solicitados y posteriormente guardarlos.





Guardar y nuevo Guardar Guardar y cerrar	Recalcular oportunidad	ketar Asignar ♥ Reviar un enlace ♥ Enviar un enlace por correo electrónico	Ejecutar flujo de trabajo	tiar ogo		
Guardar	Acciones	Colaborar	Proceso	Datos		
Información - General - Preferencias	Oportunida Nuevo	d			[Oportunidades 👻 🛧 🛡
 Notas y actividades 	Cliente poten	cial Ingresos	estimados		Fecha estimada de cierre	
- Elementos de línea	📔 "Beatriz	Bedoya ""Bordados de Cartago"""				
	 General 					^
Relacionado	Teme *					
▲ Común	rema					
Actividades	Cliente potencial *	"Beatriz Bedoya ""Bordados de Cartago"""	Propietal	rio*	Administrador CRM	
Actividades cerradas	Facultad		✓ Nombre	del		
Relaciones			Program	a		
Sonexiones	Descripción					\checkmark
Documentos	Tipo de programa		✓ Fecha In	greso		
Historial de auditoría	Desire is it dead		Tine.			
▲ Ventas	Probabilidad					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Pedidos	Origen oportunidad		✓ Estado			\checkmark
Facturas	Documentación completa	● No ○ Si	Realizó e	entrevista (● No ○ Si	
	Recaudado	No OSi	Facturad	io i		

Formulario nueva oportunidad

Después de guardar el formulario se debe asignar la oportunidad desde el menú de acciones con la opción de asignar, esta opción se presenta para poder asignarle esta oportunidad a un usuario según como veremos a continuación.

Personalizar								
	5	3h	🜄 Compartir 🗸		Ĉ.	21		
	Conectar	Acianar	🎲 Copiar un enlace		Eiecutar fluio de	Iniciar	Elecutor	
Ganada Perdida oportunidad	- Conectai	Asiginai	Enviar un enlace por correo ele	ectrónico	trabajo	diálogo	informe -	
Acciones		Colaborar			Proceso		Datos	
Oportunidad	tunida	Asigna	ir					C
Cliente potencial	tuniua	Establezca a otra persona como el propietario de este Oportunidades.					Fecha estim	ada de cierre
🕒 clinica su vida		Si des Opor	sea mantener la propiedad de tunidades y a la vez permitir que				3/6/2014	
🛕 Error: Falta la lista de precios.	otra p Comp	persona trabaje con él, seleccione partir.						

Posteriormente a presionar esta opción se mostrara una pantalla como la siguiente.

Asignar Oportunidad

Ha seleccionado 1 Oportunidad. ¿A quién desea asignarla?

Asignarme a mí Asigne la Oportunidad seleccior	iada a sí mismo.
Asignar a otro usuario o equip Asignar el elemento Oportunida	o d seleccionado al siguiente usuario o equipo:
Ayuda	Aceptar Cancelar





Donde se dará clic en la lupa para buscar al usuario para asignárselo, una vez asignada la oportunidad, se inicia el proceso de venta. (La oportunidad puede asignarse o puede ser la de cada ejecutivo.)

Se ingresa a una cuenta específica y se da clic en la opción **Detalles,** en el menú superior izquierdo, como indica la siguiente imagen.

Información - General - Detailes - Preferencias - Notas y actividades - Contactos	Cuenta clinica su vida Contacto principal	Método de contacto preferido Cualquiera	Cuentas \checkmark \clubsuit \checkmark \checkmark
Relacionado 4 Común Más direcciones	Límite del crédito	Ingresos anuales	^
Actividades Actividades cerradas Subcuentas Contactos Relaciones Consciones	Descripción Misión		

Después de llenar el plan de Cuenta se ingresa a la oportunidad y se ingresan los datos de esta. En el campo de Descripción se deberá colocar la etapa del proceso en que se encuentre este, este deberá irse actualizando a medida que el proceso se vaya avanzando.

Información - General - Preferencias - Notas y actividades	Cliente poten	de nombre ahora)habilidades gere	e nciales gresos estimados	Fecha estimada de cierre	Oportunidades	- 1	•
 Elementos de línea Ofertas 	Clinica su	vida \$0.	.00	5/15/2014			
Relacionado Común Actividades Actividades cerradas Actividades cerradas Conexiones Conexiones Documentos Historial de auditoría Ventas Pedidos Pedidos Pedidos	Entre Fatta La here General Tema * Cliente potencial * Facultad Descripción Tipo de programa Probabilidad Orden exocutividad	de precios. Identificación del prospecto Visita o contacto inicial Identificación de las necesidades del cliente Solicitud del programa requerido a EduContinua Entrega de propuesta procesidades del cliente Propuesta presentada al cliente En evaluación por parte del cliente Presentación adicional con experto Ajustar propuesta Negociación final Preparación del Contrat/Confirmación del neoocio					^

El siguiente paso es la creación de la oferta. Así que después de guardada la oportunidad y desde el formulario de la cuenta vamos a la opción que dice oferta la cual se encuentra en el menú de la izquierda tal como se muestra la siguiente imagen.



Se selecciona oferta y en la parte superior se activa un botón que dice **Agregar Nueva Oferta**, se selecciona y se presenta una pantalla como la siguiente.

Archivo Oferta Agregar F	Personalizar					Administrador CRM 👻 Comercial 🔈
Guardar y nuevo Guardar y cerrar	Buscar dirección	or Obtener Imprimir oferta pa productos cliente	ra Crear Activar pedido oferta	Revisar Cerra	ar ta	Proceso •
Guardar		Acciones			Colaborar	Datos
Información – General – Envío	Oferta Nuevo					Ofertas 👻 🛧 🗸
- Direcciones	General					
Notas	ld. de oferta *			ld. de r	revisión *	
Pelacionado	Nombre *					
▲ Común	Cliente potencial *	📴 clinica su vida		Q		
👰 Productos de la oferta	Información propue	sta				
Get Otros contactos	Facultad			✓ Servici	0	
Actividades	No. de propuesta					
Sconexiones	Valor servicio	\$				
Documentos	Forma de pago			 Númer 	ro de cuotas	~
Historial de auditoría	Fecha recaudo1			Valor1	S	

Donde por defecto trae el cliente potencial el cual es la misma cuenta seleccionada; se llenan los datos necesarios y se presiona cualquiera de las opciones de guardado, una vez guardado los datos de la oferta el sistema generara automáticamente un Id de la Oferta y un Id de revisan de la misma.





En el momento que la oferta vaya a ser entregada al cliente esta debe activarse en el CRM. La forma para hacerlo es desde el menú de acciones se selecciona la opción de activar oferta. Esto se hace para identificar que ofertas han sido entregadas al cliente.



Oferta de empleo

Para poder ingresar una oferta de empleo, ingresamos a la cuenta, dentro de la cuenta se selecciona la opción oferta de empleo en el menú izquierdo como se muestra a continuación.

	Límite del créo	dito	Ingresos anuales		
Relacionado					
▲ Común	General				
Actividades	Nombre de cuenta *	Manuelita S.A.	×	Nombre comercial	Manue
Actividades cerradas	Número de cuenta *	891300241		КАМ	<u>8</u> N
🛃 Subcuentas 👰 Contactos	Fax			Número de centralita	444-3
Relaciones	Sitio web			País o región	
Documentos	Ciudad *	👌 Cali	Q	Calle 1	Carrer
Historial de auditoria	Condiciones de pago	Pago a 30 días	~	Fecha de creación	11/18/
à Detalle laboral eqre	Codigo Icesi	0859		Fecha de modificación	5/30/2

En el menú superior, se selecciona Nueva oferta de empleo como se muestra a continuación.

Agregar nuevo Oferta de empleo	Agregar Oferta de existente	empleo Editar) 💸) <	Asignar Oferta de	Filtro	Establecer como vista predeterminada	Ejeci
	Registros			Colaborar	Vista actual	Vista	
Agregar nuevo Oferta Agrega una entidad C	de empleo Dferta de empleo	Cuenta Manuelita	a S.A.				
relacionada al registro).	Contacto princi	inal		MÁ	tada da cantacta proforida	

Se ingresan los datos solicitados y luego se guarda la información ingresada





		osort Dynamics Chini	Administrador CRM 🖤
Archivo Oferta de empleo Ag	regar Personalizar		Comercial 🚕
Guardar y nuevo Guardar Guardar y nuevo cerrar Guardar y nuevo Eliminar Guardar y nuevo	Asignar Asignar Enviar un enlace Colaborar	Ejecutar flujo de trabajo Proceso Datos	
Information - General - Notas	Oferta de empleo Nuevo		Oferta de empleo 🔻 🛉 🔱
Relacionado	4 General		^
▲ Común	Nombre del cargo *		
Actividades	Tipo de contrato	Contacto empresa	Q
 Actividades cerradas Historial de auditoría 	Fecha de oferta	Número de vacantes	
Contactos	Fecha de envío de hojas de vida	Remuneración \$	
	Competencias		

Después de guardada la información, se pueden seleccionar contactos del mismo CRM ingresando a la opción Contactos en el menú izquierdo de la pantalla tal y como se muestra en la siguiente imagen.

Archivo Oferta de empleo	Agregar Person	alizar C	Contactos						Comercial 🚕
Registros Enviar correo electrónico A directo	gregar a la lista de marketing	Campaña exprés v	Asignar Contactos	Vista actual •	stablecer como vista predeterminada Panel de gráfico +	Ejecutar flujo de trabajo	Iniciar diálogo	Datos	
Agregar nuevo Agregar Contacto E Contacto Renistros	20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 2	de empleo ta de empl	eo 01		Vista	Proceso			Oferta de empleo 🔻 🛉 🛡
Relacionado	Nombre co	tos Vista as o ompleto ▲	ociada de con	tactos 🔻	Correo Contacto	т	Teléfono	del trabajo	P Teléfono del jefe Teléf ∂
 Común Actividades Actividades cerradas Historial de auditoría Contactos Carreras Procesos 								No hay	disponible ningún registro de Cont
G Flujos de trabajo									

Aldesearuncontactosepresentandosopciones.**1. Agregar un nuevo contacto:** Pedirá TODA la información referente a un contacto y se ingresara.

2. Agregar un contacto existente: podrá seleccionar un contacto de la lista de contactos del CRM.





Creación de Campañas

Pasos para crear una campaña.

- 1. Crear lista de Marketing.
- 2. Crear Campaña.
- 3. Agregar lista de Marketing a la Campaña.
- 4. Crear actividad de campaña y distribuirla.

Crear lista de Marketing

Se ingresa desde el módulo de Marketing, se selecciona lista de Marketing y luego Nuevo.

Comercial Comercial Ventas Área de trabajar? Centro de recursos Centro de recursos Condigues de trabajo Centro de recursos Condigues de trabajo Control de recursos Compañas exprés Clientes potenciales Contactos Contactos Contactos Contactos Contactos Contactos Cuentas Compañas Contactos Cuentas Contactos Cuentas	ierta los iidades. sgocios.	Cuentas Registre y realice un seguimiento de las compañías a las que su organización vende productos o servicios. Listas de marketing Cree grupos de clientes existentes o potenciales para una campaña de marketing u otros fines de ventas. Productos
Ventas Área de trabajo Centro de recursos Configuración Anarketing Campañas Campañas Campañas Contactos Clientes potenciales Contactos Cuentas Cuentas	ierta los iidades. os igocios.	Cuentas Registre y realice un seguimiento de las compañías a las que su organización vende productos o servicios. Listas de marketing Cree grupos de clientes existentes o potenciales para una campaña de marketing u otros fines de ventas. Productos
Contactos Campañas Campañas exprés Clientes potenciales Contactos Contactos Cuentas Cuentas	os Igocios.	Listas de marketing Cree grupos de clientes existentes o potenciales para una campaña de marketing u otros fines de ventas. Productos
Campañas exprés provedures o los corejas con quieres su diganzación nace n Clientes potenciales Contactos Contactos Cuentas Cree y realice un seguimiento de los resultados de una campa marketing específica mediante su creación, planeamiento y eje	a de	Productos
Documentación de ventas con los recursos de documentación de ventas, productos y act	cución vidades	Realice un seguimiento de la información de los productos, incluida la información del cálculo de precios.
Listas de marketing y respuestas de campaña.	ntas.	Campañas exprés Conèctes rápidamente a un grupo seleccionado de clientes para informaries de los neuvos productos y promociones. Esta actividad se nuerde realizar mediante cartas ilumandas de tréforio mensaies de las nuerdes realizar mediante cartas ilumandas de tréforio mensaies de las nuerdes realizar mediante cartas ilumandas de tréforio mensaies de las nuerdes realizar mediante cartas ilumandas de tréforio mensaies de las nuerdes realizar de las nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos de las nuevos nuevos de las

Al seleccionar nuevo, se presentara una pantalla como la siguiente.

Archivo Lista de marketino A	orenar Personalizar	Microsoft Dynamics CRM		Administrador CRM @ Comercial	
Guardar Guardar y cerrar	o Administrar Agregar integrantes campar	ra aa Conectar Asignar Enviar ur	tir + In enlace n enlace por correo electrón	Proceso Proceso Proceso	
Guardar	Acciones	Colab	orar	Datos	
Información General Notas	Lista de mark	keting		Listas de marketing 👻 1	Ψ.
Relacionado	General				^
 Común Big Integrantes de la lista Me Conexiones Historial de auditoria Marketing [™] Campañas [™] Campañas exprés 	Nombre * Tipo * Finalidad Origen Divisa	Estático Dinámico Estático Dinámico	Tipo de integrante *		
 Procesos Flujos de trabajo Sesión de diálogo 	Bloqueado	No O Sí	Propietario *	Administrador CRM	1
	Descripción				•
	Estado	Activo			





Se ingresan todos los datos requeridos Como nombre, Tipo de integrante y se presiona la opción de guardar que se encuentra en el menú superior. Al presionar guardar, se habilita la opción de la izquierda Integrantes de lista. Se selecciona esta opción y después Administrar integrantes como se muestra a continuación.

Administrar integrantes Acciones	Copiar un enlace		Ejecutar flujo de trabajo Proceso	Ejecutar informe - ma	antes de la lista de rketing
Informació Acciones General Notas	Lista de mar Lista de l Lista de l	rketing Marketing ing se basa en una consi	ulta y los miembros de la li:	Listas d	e marketing 👻 🋧 🔱
Relacionado 4 Común	Integrantes	de la lista de marke	eting Vista asociada	de contact	Q
 Integrantes de la lista Conexiones Historial de auditoría 	Nombre comple	to 🔺	Corre	eo Contacto	Teléfono de 🥲

Una vez se selecciona Administrar integrantes aparecerá un cuadro de dialogo en el cual se selecciona la segunda opción Usar búsqueda avanzada para agregar integrantes y aceptar.

Pursue of the second seco	
Buscar	
Editar columnas	
Buscar: Contacto V Usar vista guardada: [nuevo]]
🚰 Detalles 🛛 🎦 Borrar 🛛 💽 Agrupar con Y 🔄 🖣 Agrupar con O	
Seleccionar	

Después se procede a realizar la búsqueda de los contactos que se necesitan para la lista.

Ejemplo: Para esta lista necesitamos Contactos que el área funcional sea Mercadeo. En la casilla de Buscar aparecerá por defecto el tipo de miembro que se haya seleccionado anteriormente en el formulario de lista (Contacto o Empresa).

Después nos aparecerá una lista desplegable con los campos de información que existen en el formulario del Contacto. Allí seleccionamos Área funcional es igual a Mercadeo.





Buscar						
Edita	ar columnas					
Buscar	: Contacto		~	Usar vista guardada:	[nuevo]	×
😭 Deta	alles 📩 Borrar	Agrupar con Y]•[Agru	par con O		
•	Área funcional 1	<u>Es iqual a</u>		👌 Mercadeo - Ge	erencia 🔯	

Una vez que se seleccione buscar aparecerá un listado con los Contactos que arrojo la búsqueda que se realizó como se muestra a continuación.

Nombre completo 🔺	Teléfono del trabajo	e
ADRIANA DEL SOCORRO BARONA SOLANO		
ADRIANA TRUJILLO RIASCOS	418-0808 Ext 5707	
ALBA MARINA RODRÍGUEZ CIFUENTES	444-3812	
ALBERTO HOYOS JARAMILLO	296-6315 Ext 2311	
ALEJANDRA DE LA ROCHE ZAMBRANO	685-1108	
ALEJANDRA MEJÍA MUÑOZ	485-2320	
ALEJANDRA MORALES JARAMILLO		
ALEJANDRO BOLAÑOS CLAROS	886-1111 ext 1616	
ALEJANDRO FABIO VELÁSQUEZ RESTREPO		
ALEJANDRO LLANO CAMACHO	524-1520	
ALEJANDRO MORENO HURTADO	8825555	
ÁLEX AUGUSTO CARDONA OVALLE		
ALEXANDRA NARANJO CADENA		
ALFREDO DOMÍNGUEZ LLOREDA	898-7000 Ext:360	

Luego de validar la información y que la búsqueda arroje los resultados correspondientes, se presiona el botón *usar consulta*, el cual tomara los resultados de la consulta y los anexara automáticamente a la lista de integrantes ya creada, tal como se muestra a continuación.





Archivo Lis	ta de marketing	Agrega	r Personali	zar Integrantes de la lis	ta de marketing			Com	ercial 🔊
Administrar integrantes	Copiar un enlac	e e por c	orreo electrónio	Establecer como vista predeterminada	E jecutar flujo de trabajo	Iniciar diálogo	Ejecutar Expo informe -	ortar Integrantes de marketing	a lista de
Acciones	Co	labora	r	Vista	Proceso			Datos	
Información - General Notas			Lista de r Lista de	narketing e Marketing				Listas de marke	ting 🔻 🛧 🗸
Relacionado		() []	La lista de mar Integrant	keting se basa en una cons es de la lista de mark	ulta y los miembro eting Vista as	os de la lis sociada	ta cambiarán dir de contacto	n <mark>ámicamente.</mark> Buscar registros	Q
4 Comun	tas da la lista		Nombre com	pleto 🔺		Corre	o Contacto		Teléfono de ∂
			ADRIANA DE	L SOCORRO BARONA SOL	ANO	baror	naadriana@pfize	r.com	
Historial	de auditoría	✓	ADRIANA TRI	UJILLO RIASCOS		adritr	ujillo77@hotmai	il.com	418-0808 E:
4 Marketing		✓	ALBA MARIN	A RODRÍGUEZ CIFUENTES		alban	narina@manuelit	ta.com	444-3812
Campaña	as	✓	ALBERTO HO	YOS JARAMILLO					296-6315 E
🚑 Campaña	as exprés	✓	ALEJANDRA (DE LA ROCHE ZAMBRANO		adela	roche@jgb.com	со	685-1108
4 Procesos		✓	ALEJANDRA I	MEJÍA MUÑOZ					485-2320
🦓 Fluios de	trabaio	✓	ALEJANDRA I	MORALES JARAMILLO					
🔜 Sesión d	e diálogo	✓	ALEJANDRO	BOLAÑOS CLAROS					886-1111 e:
		✓	ALEJANDRO	FABIO VELÁSQUEZ RESTRE	PO	aleve	@live.com.au		~
			ALEIANDRO						ED4 1ED0

Crear Campaña

Desde el módulo de Marketing se selecciona Campañas y luego Nuevo.







Después de presionar la opción de nuevo se mostrara un formulario como el siguiente.

Archivo Campaña Agregar	Personalizar	Microsoft Dynamics CRM		Administra	l dor CRM 🕜 Comercial 🚕
Guardar Guardar y nue Guardar Guardar y cerrar Guardar	copiar como campaña Acciones	Conectar Asignar	npartir - iar un enlace ar un enlace por correo e olaborar	electrónico	Ejecutar informe - Datos
Información – General – Datos financieros – Administración – Notas	Campaña Nuevo			Campañas	↓ ↓
Relacionado A Común Actividades de plan Actividades de cam Respuesta de camp Conexiones I historial de auditoría A Ventas Productos de destino	Nombre* Código de campaña Divisa* Respuesta esperada (%) Oferta	2eso	Razón para el estado Tipo de campaña Lista de precios	Propuesta Anuncio	
 Documentación de Marketing Listas de marketing Campañas relacion Procesos 	Programar Fecha de inicio propuesta Fecha de finalización propuesta		Fecha de inicio real Fecha de finalización real		
🕅 Eluios de trabaio	Estado Act	ivo			

En el cual se deben registrar los datos para la campaña y se procede a guardarlos, la definición de los campos más importantes son:

Nombre: nombre de la campaña.

Razón para el estado: por defecto aparece en Propuesta.

Tipo de campaña: según para que se está haciendo la campaña se selecciona Evento o Marketing directo.

Fecha de inicio propuesta: fecha en la cual se debe iniciar la campaña.

Fecha de finalización propuesta: fecha en la cual se debe terminar la campaña





Agregar lista de Marketing a la Campaña

Desde la Campaña se selecciona la opción de Listas de Marketing de destino como se muestra en la imagen.

Archivo Campaña	Agregar	Personalizar	Listas de marketing					Administrado	mercial	~
Agregar Lista de marketing existente	Editar X	Image: Second system Image: Second system Acciones	Asignar Listas o marketing	e 🚺	Vista actual +	Establecer como vista predeterminada Vista	Panel de gráfico -	Ejecutar flujo de trabajo Proceso	Iniciar diálogo	Datos
Agregar existente Lista marketing Agrega una entidad Lista	a de	Campa Camp	^{ña} baña ICESI					Campañas	,	• • •
marketing existente al re que está trabajando.	gistro en el	😤 Listas d	e marketing de des	tino V	ista as	ociada de la lista	de marl			Q
Deleviene de		Nombre 🔻				Tipo	T	po de integran	Ultima	utilizaci 🤁
Común Actividades de pli Actividades de ca Porexiones Actividades de ca Documentación d Marketing Listas de marketir Campañas relacio	anea mpa ipaña orría tino e y m ng d nadas		Ν	o hay di	sponible	ningún registro de Li:	sta de mark	eting en esta vista	8.	>

Al seleccionar agregar lista de marketing existente, se mostrara una pantalla como la siguiente.

Buscar registros

Seleccione el tipo de reg distintas columnas de da	istro que desea bu itos mediante las o	scar y escriba los criterios de l pciones de vista. Repita este p	púsqueda. Filtre los result proceso para los distintos	ados y vea las tipos de registros.
Buscar: Lista de marketi Vista: Vista de búsque Buscar:	ng da de listas de mai	rketing V	ostrar solo mis registros	
Nombre	Тіро	Finalidad	Tipo de integran	0
prueba	Dinámico		Contacto	
Lista prueba	Dinámico		Contacto	
PRUEBA VIVI	Dinámico		Contacto	
Lista Comercial	Estático		Contacto	
MAILS	Estático	ENVIO DE EDUCONTINUA	A Contacto	
PRUEBA	Dinámico		Contacto	
Lista de Marketi	Dinámico		Contacto	
1 - 7 de 7 (0 selecciona Registros seleccionados:	ados)			I
Agregar Quitar				
Propiedades <u>N</u>	ueva			
			Aceptar	<u>C</u> ancelar





Se debe seleccionar la lista de marking deseada y se presiona **Aceptar.** Al presionar aceptar, se mostrara una pantalla informativa dando a conocer que se incluirán las actividades (Fig. 1), tal y como se muestra en la siguiente imagen, a esta pantalla se presiona aceptar y la lista quedara vinculada a la campaña creada (Fig. 2)

	Seleccion	ar si se	incluyen actividad	les de cam	Ipaña				
	De forma predeterminada, las listas de marketing se agregan también a las actividades de campaña no distribuidas de la campaña.								
					Aceptar	Cancela	ır		
			Fi	g. 1					
Agregar Lista de marketing Ec	∠ ② ℜ itar ×		Asignar Listas de marketing	Vista actual •	Establecer como vista predeterminada	Panel de gráfico 🗸	Ejecutar flujo de trabajo	Iniciar diálogo	Dato
Registros		Acciones	Colaborar		Vista		Proceso		
Información - General - Datos financieros		Campa Camp	^{ña} Daña ICESI				Campañas	*	1



Fig. 2





Crear actividad de campaña y distribuirla

Después de haber agregado la lista de marketing a la campaña se procede a crear la actividad para esta. Estando en la campaña se selecciona la pestaña Actividad de campaña y nuevo.

Archivo Campaña Agregar	Personalizar Actividades de campaña		Comercial 😞
Agregar nuevo Actividad de la Editar	X Asignar Actividades de	Vista actual -	ccutar flujo de Iniciar trabajo Datos
Registros	Colaborar	Vista	Proceso
Agregar nuevo Actividad de la campaña Agrega una entidad Actividad de la	Campaña Campaña ICESI		Campañas 👻 🛧 🔱
- nous	🛛 🖄 Actividades de campaña Vi	sta asociada de actividades de la c	amp 🔎
	Asunto 🔺	Propietario	Proveedores externos Canal 🥑
Relacionado			
▲ Común			
🐳 Actividades de planea			
🛛 🍘 Actividades de campa			
📆 Respuesta de campaña			
Solutiones 🛃			
Historial de auditoría		de berraterentete eterzőn ereteken ale Anktotak	

Al presionar la opción de *Agregar nuevo actividad de la campaña* se mostrara un formulario como el siguiente.

Microsoft Dynamics CRM Administrador							
Archivo Actividad de la campaña	Personalizar		Comercial 2	2			
Guardar Guardar y Guardar Guardar y Guardar	ribuir actividad de Cerra campaña Acciones	ar actividad de campaña					
Información - Actividad de la camp Notas Relacionado	Actividad d Nuevo	le la campaña campaña	Actividades de ca 🔻	↑ ↓ ^			
₄ Común	Campaña primaria *	Campaña ICESI 🗔 Razón para el estado	Propuesta	~			
 Listas de marketing d Conexiones Historial de auditoría Procesos Flujos de trabajo Sesión de diálogo 	Canal Asunto *	Teléfono Cita Teléfono Carta Carta mediante combinación de correspondencia Fax Fax mediante combinación de correspondencia Correo electrónico Correo electrónico mediante combinación de corres Otros	pondencia				

Canal: aquí se selecciona el tipo de actividad que se va a realizar. **Tema:** se escribe un nombre para esa actividad.

Luego se debe guardar la información para que se active la opción de *Distribuir actividad* como se muestra en el siguiente formulario





		M MICrosoft Dynamics CK	IVI	Administrador CRM 🧐
Archivo Actividad de la campaña	Personalizar			Comercial 🚕
Guardar Guardar y Guardar Guardar y Guardar	ribuir actividad de Cerra campaña Acciones	r actividad de campaña	Proceso Datos	
Información	Actividad d	e la campaña	Γ	
 Actividad de la camp 	Campaña		Ľ	Actividades de campana * m w
L Notas				
Relacionado	Actividad de la	campaña		^
⊿ Común	Campaña primaria *	🚰 Campaña ICESI	Razón para el estado	Propuesta 🗸
🐏 Listas de marketing d	Canal	Correo electrónico	✓ Tipo	Investigación 🗸
🛃 Conexiones	Asunto *	Campaña ICESI		
Historial de auditoría				
▲ Procesos				
🎉 Flujos de trabajo				
📰 Sesión de diálogo				

Una vez seleccionada esta opción se abrirá el formulario de la actividad seleccionada para ingresar la información que se necesite para esta y después se selecciona distribuir

Nuevos mensajes de correo electronico		
Rellene este formulario para crear mensajes de correo electrónico nuevos para los integrantes seleccionados en la lista de marketing. Haga clic	en Distribuir para	
agregar este mensaje como un mensaje de correo electrónico nuevo en el registro de cada integrante.		_
Usar plantilla		
Correo electrónico		^
De	Q	
Para	Q	
۰۰۰ ۲۰۰۲ ۲۰۰۲ ۲۰۰۲ ۲۰۰۲ ۲۰۰۲ ۲۰۰۲ ۲۰۰۲	Q	
cco	Q	
Asunto		
Referente a	Q	
🐰 🖻 💼 B / U 画 画 画 註 註 諱 諱 者 - A- ⊠		

Donde se solicita la información requerida para lanzar la campaña. En caso de tener alguna plantilla de correo ya creada se puede anexar, seleccionando en la parte de arriba la opción de plantilla.

Para ejecutar la campaña se presiona el botón de distribuir.





Búsqueda avanzada

Búsqueda avanzada es la mejor manera para buscar registros específicos en Microsoft Dynamics CRM.

También puede usarse para preparar datos para su exportación a Microsoft Office Excel para analizar los datos, además es una forma fácil para crear sus propios informes. Este método es usado cuando necesite las características de Excel para resumir o agregar datos, o cuando desee usar una Tabla dinámica para ver los datos en distintas perspectivas.

La búsqueda avanzada la encontraras en cualquier momento en el menú superior de tu formulario como se muestra en la siguiente imagen.



Al seleccionar la opción mostrada en la imagen anterior se presentara una pantalla como la siguiente.







Donde encontraremos:

Buscar: Actividades	Lista desplegable donde se mostraran TODAS las entidades del sistema, se debe seleccionar una como la entidad principal para la búsqueda.
Seleccionar	Al presionar esta opción, se mostraran TODOS los campos correspondientes a la entidad seleccionada en la parte de arriba, esto con el fin de filtrar los datos a buscar.
Resultados	Se presiona este botón para poder ver los resultados arrojados según los parámetros ingresados. (ver figura 1ª)
Vistas guardadas	Al seleccionar esta opción se mostraran las búsquedas avanzadas Guardas. (ver figura 1b)
📝 Editar columnas	Esta opción, nos permite seleccionar las columnas que se deseen ver en los resultados de la consulta. <i>(ver figura 1c)</i>
Guardar	Esta opción nos permite guardar la búsqueda realizada.



Archivo	Búsqueda avanzada	Herramientas Actividad	de lista des			🕌 Mici	rosoft Dynamics CRM					Administra	ador CRM ? Comercial 🔥	
Nuevo Actividad	Editar Registros	dad 🔜	Incluir	S Con	ectar 🚽	Asigna Actividad	Compartir Copiar un enl r des Riviar un enla Colaborar	ace ice por correo elec	trónico	Ejecutar flujo de trabajo Proceso	Iniciar diálogo	Ejecutar informe -	Exportar Actividades atos	
	Asunto				Tipo de acti	vidad	Estado de la acti	Prioridad	Últi	ma actualización				e
1 10	REUNION MARIA ISABEL	VELASCO			Cita		Abierto	Normal		11/11/2010 2:02	PM			
	PROGRAMA DE DESARRO			ADO	Correo elec	trónico	Completado	Normal		12/16/2010 5:29	РМ			
	PROGRAMA DE DESARRO	LLO EJECUTIVO		ADO	Correo elec	trónico	Completado	Normal		12/20/2010 2:49	PM			
	Visita inicial 2011				Cita		Completado	Normal		1/19/2011 2:35	PM			
	RE: Solicitud de comproba	ante de con			Correo elec	trónico	Completado	Alta		1/20/2011 4:37	PM			
	Gerencia de proyectos				Cita		Completado	Normal		1/21/2011 10:53	AM			
	Modelo operativo				Cita		Completado	Normal		1/21/2011 10:53	AM			
	TQ cita nueva				Cita		Completado	Normal		1/21/2011 10:53	AM			
	teleconferencia con telefo	nica moviles de	e colombi	a	Cita		Completado	Normal		1/21/2011 10:53	AM			





Figura 1b – Vistas Guardadas

	Herramientas de lista	🕌 Microsoft Dynamics CRM		Administra	dor CRM ?	
Archivo Búsqueda avanzad	la Vistas guardadas				Comercial 🕿	
Tipo de registro - Establecer como vista predeterminada	 Activar Desactivar Eliminar Vista guardada 	Asignar Vistas guardadas	Image: Second systemImage: Second systemEjecutar flujo de trabajoIniciar diálogo	Ejecutar Exportar Vistas informe - guardadas		
Vista	Registros	Colaborar	Proceso	Datos		
🖪 Todo Vistas guardada	s: Vistas guardadas ac	tivas 🔻	Buse	Buscar registros		
Nombre 🔺		Propietario Última modificac			e	
Cargos recien egresados		Administrador C 9/23/2010 10:41				
Contactos Idiomas		Administrador C 12/1/2010 2:45				
Contactos Modificados		Administrador C 12/1/2010 2:41				
Contactos Titulos Egresado	DS	Administrador C 12/1/2010 2:47				
Contactos Títulos Egresado	os ICESI	Administrador C 12/1/2010 2:48				
Detalle de ingresos		Administrador C 1/26/2011 3:13				
Ofertas canceladas		Administrador C 8/25/2010 9:07				

Figura 1c – Columnas a mostrar

Editar columnas

Edite las columnas de la vista guardada. Estas columnas representan los datos que se mostrarán en la vista.

Asunto	Tipo de actividad Estado de la acti Prio	oridad	Tareas comunes
	Los resultados de la vista se muestran aquí.		Configurar orden Configurar orden Agregar columnas Cambiar propiedades
<		>	
Nota: cuando haya de	emasiadas columnas para una página, se reducirá la vista y se agregarán barras de	¢	