



Microsoft
Dynamics® CRM

¿ Que es CRM ?

CRM proviene de la sigla del término en inglés *Customer Relationship Management*, (Gestión sobre la Relación con los Consumidores)

En términos comerciales es : ***Administración basada en la relación con los clientes.***

Administración basada en la relación con los clientes.

CRM es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente u orientación al mercado.

Software para la administración de la relación con los clientes.

Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Con este significado **CRM** se refiere al sistema que administra una base de datos con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

CRM como modelo de gestión

Cuando una empresa que se vuelca a sus clientes es una empresa que utiliza la información para obtener una ventaja competitiva y alcanzar el crecimiento y la rentabilidad. En su forma más generalizada, **CRM** puede ser considerado un conjunto de prácticas diseñadas, simplemente, para poner a una empresa en un contacto mucho más cercano con sus clientes. De este modo, aprender más acerca de cada uno, con el objetivo más amplio de que cada uno sea más valioso incrementando el valor de la empresa.

CRM social

Filosofía.

CRM es una forma de pensar y de actuar de una empresa hacia los clientes/consumidores. A partir de la formación de grandes corporaciones, el contacto 1 a 1 se va perdiendo y se despersonaliza cualquier transacción, dejando de lado la relación de los clientes con la marca.

El CRM, y especialmente el CRM Social nacen de la necesidad de recuperar los vínculos personales con los clientes, especialmente en la era de las Redes Sociales, en donde cada opinión se multiplica de forma viral y afecta significativamente la imagen de la marca. Es por eso que el CRM social difiere del tradicional agregando la posibilidad de intercambio y conversación con los clientes.

CRM social

Practica.

Mediante la conexión constante y el registro de la información de la actividad, la empresa lleva un seguimiento de cada uno de sus contactos. Se les provee de información y soporte, se les avisa de nuevas activaciones y propuestas, y se les recompensa por producir contenido positivo. Esto conduce a una constante realimentación, pues los clientes tienen la posibilidad de opinar y compartir mediante redes sociales su experiencia, lo que también permiten identificar prospectos y conocer sus gustos y preferencias. Así la producción de contenidos se vuelve cada vez más personalizada y relevante, profundizando la relación.

CRM marketing

Un **CRM** debe ser flexible, fácil de usar y personalizado para la empresa, transformando cada contacto en una oportunidad de venta aprovechando el potencial de la base de datos de los clientes.

Las capacidades de marketing nos ayudan comercializar productos de manera más eficaz y mejorar la productividad.

CRM marketing

- Crear reportes específicos y asociarlos con campañas o clientes.
- Configurar vistas personales o públicas para reutilización.
- Compartir fácilmente reportes generados.
- Exportar reportes en varios formatos para enviarlos por correo electrónico masivo o correo directo.
- Planear actividades, tareas, presupuestos y detalles para cada actividad de venta, y realizar su seguimiento.
- Coordinar de mejor manera las ventas al hacer un seguimiento de las oportunidades potenciales en un sistema centralizado.
- Asignar o clasificar oportunidades potenciales de manera automática según los flujos de trabajo predefinidos.

CRM Software

Un común malentendido es creer que el **CRM** es un software y que el tener un software **CRM** va por sí mismo a lograr los objetivos del **CRM**.

Debemos aclarar que **CRM** no es solamente una aplicación de software, mas bien es un enfoque comprensivo y relacionado hacia el cliente el cual evoluciona con cada interacción y actividad que se tiene con el.

Mientras que el **CRM** no es software o tecnología, el software **CRM** es un sistema necesario para lograr la mayoría de las estrategias y objetivos del **CRM**.

Desde una perspectiva de sistemas de la información, los software **CRM** son capaces de entregar información del cliente combinada con herramientas operacionales, analíticas y de soporte las cuales le dan a los empleados poder para tomar decisiones, y como consecuencia ofreciéndoles a los clientes una experiencia consistentemente superior.

CRM es

CRM es una estrategia de negocios dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes actuales y potenciales de una empresa para poder hacer crecer el valor de la relación.



Microsoft Dynamics™ CRM

Microsoft CRM ventajas

ADAPTABILIDAD:

Basado en tecnología estándar y fiable de la industria, **Microsoft Dynamics CRM** es un **sistema CRM** adaptable y asequible con personalizaciones rápidas, modelos de datos extensibles y herramientas de asignación que le ayudan a crear una solución que cubre las necesidades de su negocio y sus usuarios.

FLEXIBILIDAD:

Microsoft Dynamics CRM permite a los clientes elegir el modelo de implantación adecuado para las necesidades específicas de su negocio específico y de su tecnología de información, con la flexibilidad para cambiar el modelo de implantación a lo largo del tiempo si cambia su negocio o sus preferencias de TI

CENTRO DE FUNCIONES:

Microsoft Dynamics CRM ofrece acceso basado en roles a información y datos, lo que proporciona a los usuarios acceso personalizado a la información que necesitan.

Microsoft CRM módulos

VENTAS

Microsoft Dynamics CRM proporciona una serie de herramientas de ventas para que los usuarios puedan trabajar de forma más inteligente y dediquen más tiempo a vender. Las herramientas de comunicaciones dirigidas por asistentes ayudan a mantener a los clientes y clientes potenciales informados con ofertas de nuevos productos y servicios.

Con esta potente relación de datos los vendedores pueden crear una sola vista del cliente con herramientas que optimizan y automatizan los procesos de ventas diarios, lo que ayuda a reducir los ciclos de ventas, aumentar las tasas de cierre y mejorar la efectividad del equipo de ventas.

Microsoft CRM módulos

MARKETING

Microsoft Dynamics CRM Sugar CRM contiene funciones de gestión de campañas y análisis de marketing que ayudaran a generar demanda, mejorar el seguimiento de los indicadores de rendimiento y dirigir sus recursos hacia áreas de máximo retorno.

Con **Microsoft Dynamics CRM** podrá gestionar de forma eficaz el ciclo de vida de las campañas y optimizar los componentes de marketing:

- Planificación y presupuestos
- Gestión de datos y listas
- Análisis de marketing
- Gestión de campañas

Microsoft CRM módulos

SERVICIO AL CLIENTE

Microsoft Dynamics CRM proporciona una solución de servicio al cliente global y familiar para los usuarios, completamente personalizable para cubrir su proceso de soporte y sin límites en el número de usuarios.

El **Microsoft Dynamics CRM** proporciona información de clientes, gestión de casos, historial de servicios y conocimiento de soporte en los escritorios del personal del servicio al cliente, ofreciéndoles las herramientas para realizar un servicio eficaz y coherente que mejore la rentabilidad y fidelidad de los clientes.

Microsoft CRM módulos

Microsoft Dynamics CRM Administrador CRM ?
GRUPO ERCUS

Archivo Paneles

Guardar como Nuevo Editar Eliminar Establecer como predeterminado Compartir panel Asignar Actualizar todo Búsqueda avanzada

Administración de panel Acción Consulta

Área de trab... Panel: Información general de Microsoft Dynamics CRM

Mi área de trabajo

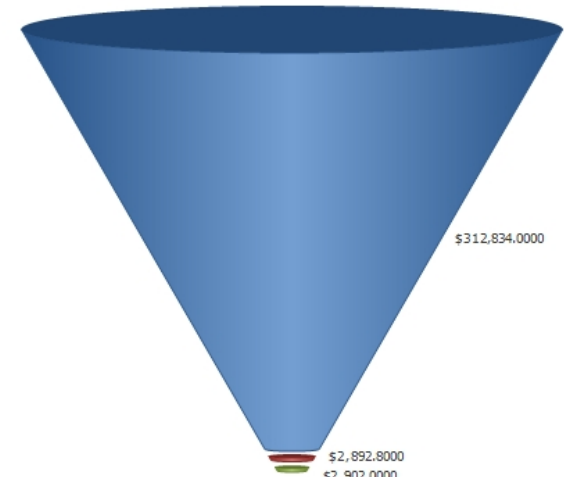
- Paneles
- Actividades
- Calendario
- Importaciones
- Detección de duplicados
- Colas
- Artículos
- Informes
- Anuncios

Clientes

- Cuentas
- Contactos

Canalización de ventas


Oportunidades abiertas



■ 1 Cotización ■ 2 Negociación ■ 3 Cierre

Casos por prioridad (por día)

Mis casos activos



No hay ningún dato para crear el gráfico Clientes potenciales por campaña de origen.

Actividades Mis actividades Buscar registros

<input type="checkbox"/>	Tipo de activida...	Asunto	Referente a	Prioridad	Fecha de inicio	Fecha de vencimient...
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-Los Tacos de la abuela	latas	Normal	07/03/2012 06:02 p.m.	07/03/2012 06:02 p.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-Restaurante SHU	Mniipack, p...	Normal	20/03/2012 09:37 a.m.	20/03/2012 09:37 a.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-Cuchara Diseño	mipack 3 se...	Normal	20/03/2012 11:54 a.m.	20/03/2012 11:54 a.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-Fita	sobre de 2...	Normal	20/03/2012 11:54 a.m.	20/03/2012 11:54 a.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-EDI business	sobre de 2...	Normal	27/03/2012 11:55 a.m.	27/03/2012 11:55 a.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-NAGAOKA	s 2 / pastillas	Normal	28/03/2012 08:25 a.m.	28/03/2012 08:25 a.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-ACTIVE ZONE	SOBRE DE 2...	Normal	20/02/2012 09:21 a.m.	28/03/2012 09:21 a.
<input type="checkbox"/>	Tarea	Seguimiento a cotización-MISHTECH	LATAS	Normal	20/02/2012 09:21 a.m.	28/03/2012 09:21 a.

1 - 8 de 23 (0 seleccionados) Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Área de trabajo

Ventas

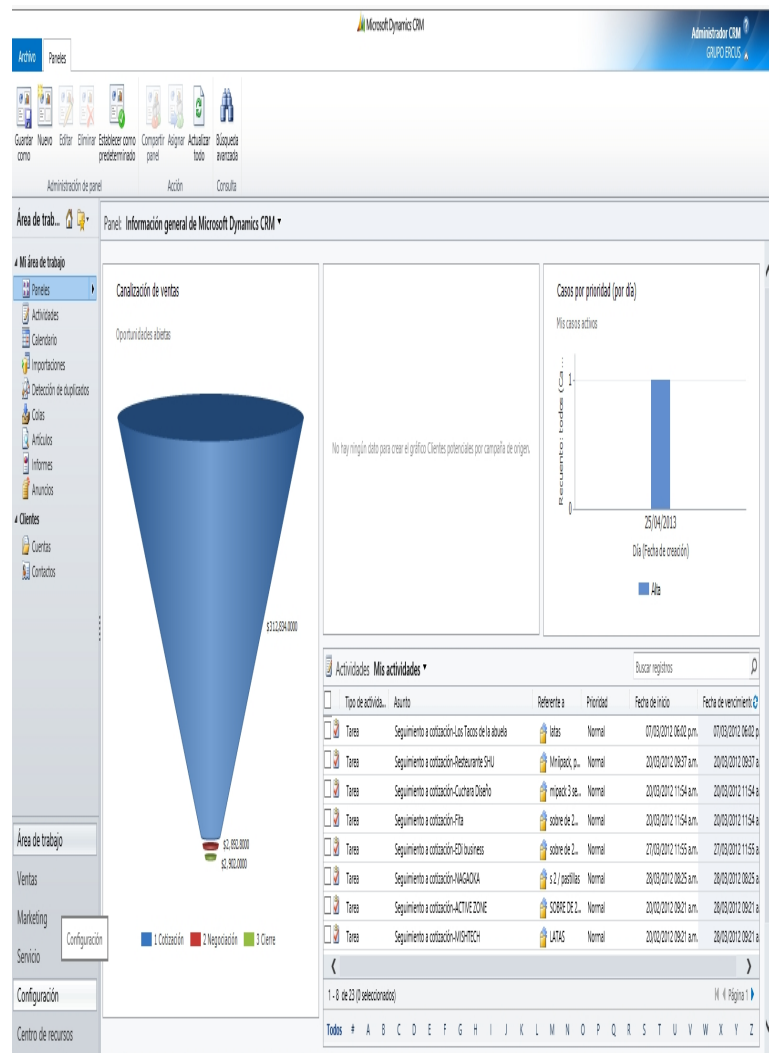
Marketing

Servicio

Configuración

Centro de recursos

Microsoft CRM módulos



Los paneles de Microsoft Dynamics CRM proporcionan información general de los datos profesionales. Actúe sobre la información que se difunde a lo largo de la organización desde un lugar.

Cree componentes de panel que le ayuden a extraer y analizar datos importantes.

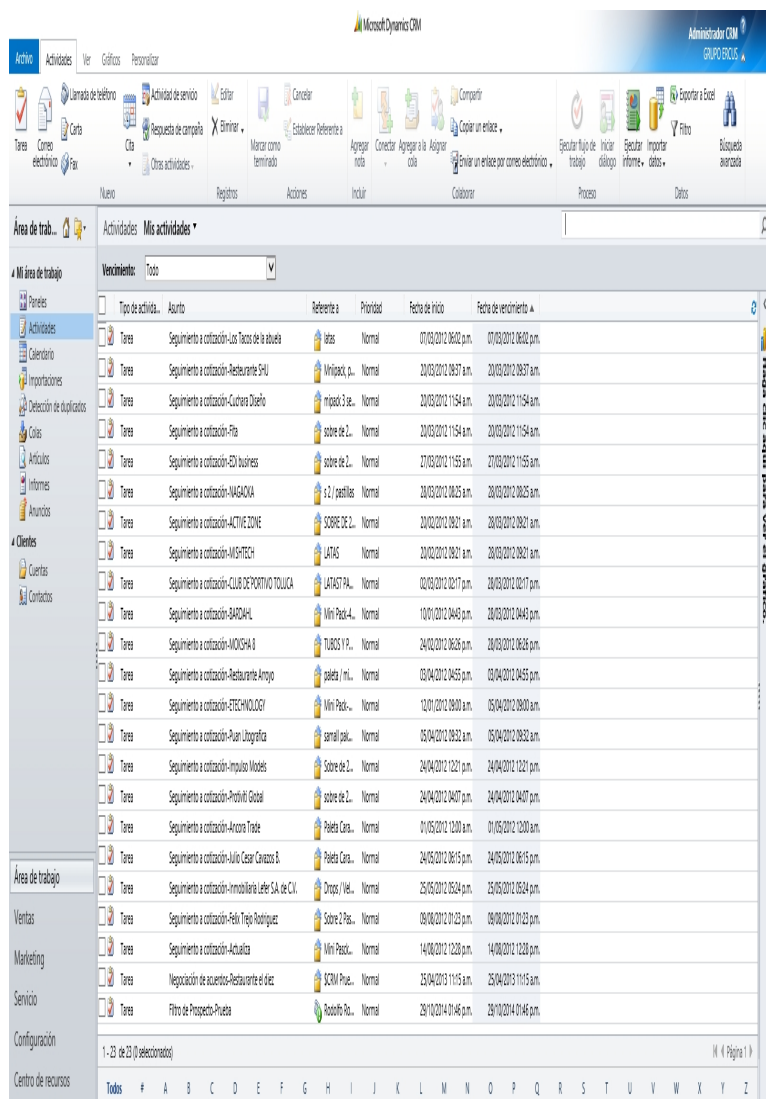
Tipos de paneles

Puede crear dos tipos de paneles en Microsoft Dynamics CRM:

Paneles de usuario. Un usuario individual es propietario de un panel de usuario. Puede asignarse a otros usuarios o equipos. Puede configurarse un panel de usuario como panel predeterminado para los usuarios individuales. Los paneles de usuario reemplazan los paneles de sistema.

Paneles de sistema. Los paneles de sistema están disponibles para todos los usuarios de la organización. Pueden configurarse como paneles predeterminados para la organización, pero pueden ser reemplazados por un panel de usuario. La importación, exportación o desinstalación de una solución aplica las acciones correspondientes en los paneles.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM CAPOBROS

Actividades Mis actividades *

Vencimiento: Todo

Tipo de actividad	Asunto	Referente a	Prioridad	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento
Tarea	Seguimiento y cotización-Los Tacos de la abuela	lata	Normal	07/03/2012 06:02 p.m.	07/03/2012 06:02 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Restaurante GNU	Minisac, p...	Normal	20/03/2012 09:37 a.m.	20/03/2012 09:37 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Cuicera Doble	misac 3 se...	Normal	20/03/2012 11:54 a.m.	20/03/2012 11:54 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Fite	sobre de L...	Normal	20/03/2012 11:54 a.m.	20/03/2012 11:54 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-ESD business	sobre de L...	Normal	27/03/2012 11:53 a.m.	27/03/2012 11:53 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-AMAGUJA	s 2 / pastillas	Normal	20/03/2012 08:25 a.m.	20/03/2012 08:25 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-ACTIVE ZONE	SOBRE DE L...	Normal	20/03/2012 08:21 a.m.	20/03/2012 08:21 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-MISFICH	LATAS	Normal	20/03/2012 08:21 a.m.	20/03/2012 08:21 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-CUB DE PORTO TOUCA	LATAS PA...	Normal	02/03/2012 02:17 p.m.	20/03/2012 02:17 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-BANDOL	Mini Pac-4...	Normal	10/01/2012 04:43 p.m.	20/03/2012 04:43 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-MONISHA B	TUBOS Y P...	Normal	24/02/2012 06:26 p.m.	20/03/2012 06:26 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Restaurante Arroyo	paleta / ml...	Normal	03/04/2012 04:55 p.m.	03/04/2012 04:55 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-FRECHOLLOPI	Mini Pac-...	Normal	12/01/2012 08:00 a.m.	03/04/2012 08:00 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Pan Utropifica	sarroll pac...	Normal	05/04/2012 08:32 a.m.	03/04/2012 08:32 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Impulsos Modelos	Sobre de L...	Normal	24/04/2012 12:21 p.m.	24/04/2012 12:21 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Promoti Global	sobre de L...	Normal	24/04/2012 04:07 p.m.	24/04/2012 04:07 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Arcora Trade	Paleta Cara...	Normal	01/05/2012 12:00 a.m.	01/05/2012 12:00 a.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Julio Casca Cansas B	Paleta Cara...	Normal	24/05/2012 08:15 p.m.	24/05/2012 08:15 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Inmoliare Lefe SA de CV	Dros / Vel...	Normal	25/05/2012 05:24 p.m.	25/05/2012 05:24 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Pekin Tejedor Rojas	Sobre 2 Pac...	Normal	09/08/2012 01:23 p.m.	09/08/2012 01:23 p.m.
Tarea	Seguimiento y cotización-Achafca	Mini Paco...	Normal	14/08/2012 12:28 p.m.	14/08/2012 12:28 p.m.
Tarea	Negociación de acuerdos-Restaurante el diez	SCM Pac...	Normal	25/04/2013 11:15 a.m.	25/04/2013 11:15 a.m.
Tarea	Filtro de Prospecto-Prueba	Basofia Ro...	Normal	29/10/2014 01:46 p.m.	29/10/2014 01:46 p.m.

1 - 23 de 23 (0 seleccionados) | 1 | Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Actividades son aquellas tareas programadas para darle seguimiento a uno o más temas relacionados con un cliente.

Asunto : El campo asunto es necesario porque la mayoría de las vistas de actividades están ordenadas por tema de forma predeterminada.

Referente a : Esto vincula la actividad a otro registro. Si crea una actividad desde otro registro, este se rellena automáticamente.

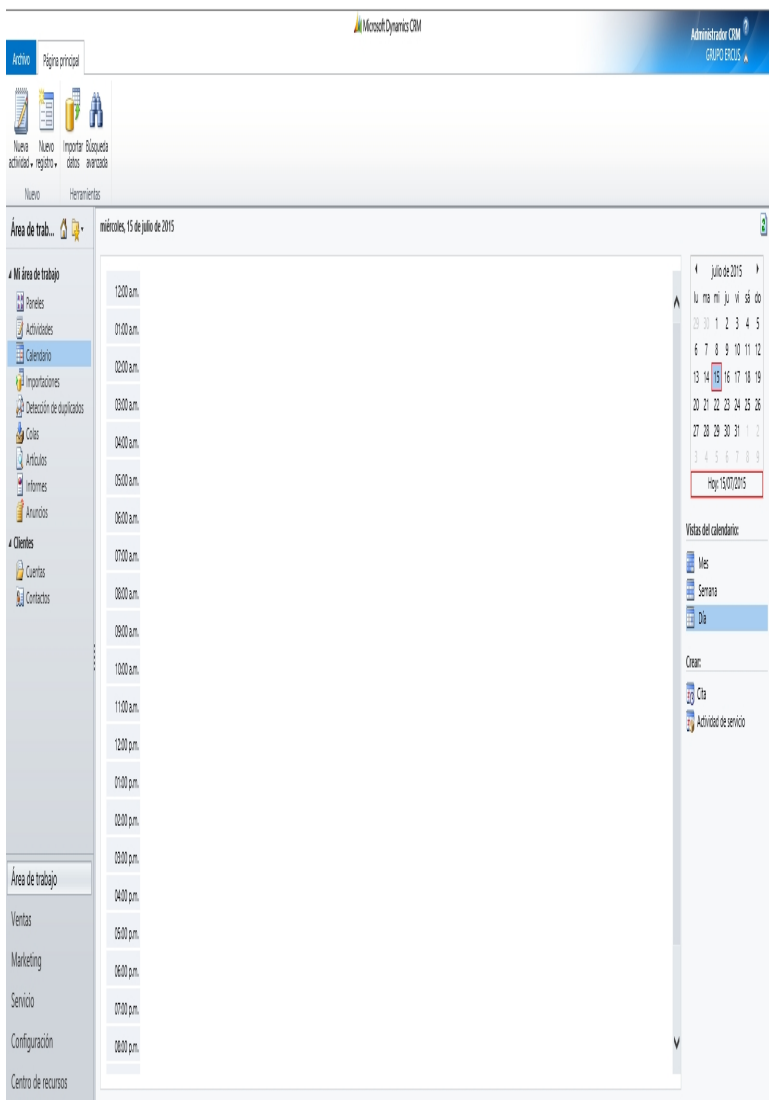
Tipo de actividad : Son el tipo de tareas a efectuar , la cuales pueden ser, llamada telefónica, visita, correo electrónico, carta.

Propietario : De forma predeterminada, se establece en el usuario que crea la actividad.

Fecha de inicio : Si esta actividad está relacionada con un caso, registre el tiempo que pasa en la actividad en este cuadro.

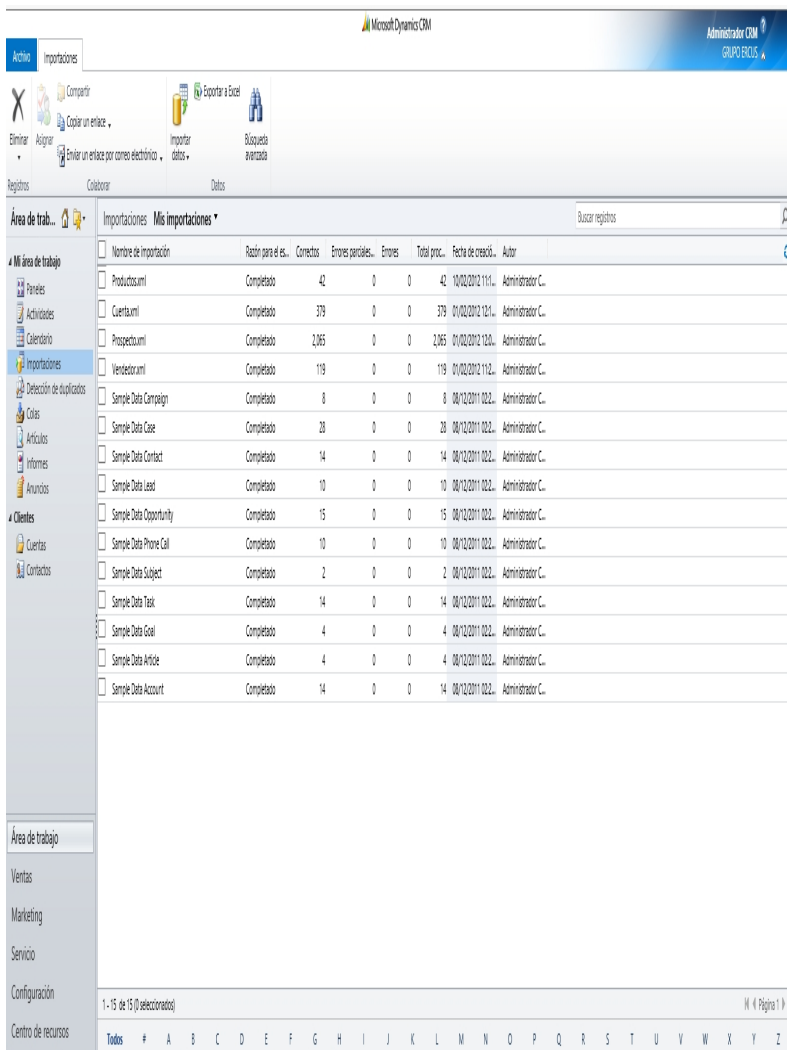
Fecha de vencimiento : Puede ordenar rápidamente el campo Vencimiento al ver las actividades para verlas por tiempo de conclusión.

Microsoft CRM módulos



El **Calendario** del área de trabajo es para ver por día, semana o mes, y para crear o editar citas y actividades de servicio, las cuales se les asigna a un cliente así como un recurso (un empleado de la empresa).

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO ERCCS

Activo Importaciones

Compartir, Exportar a Excel, Importar datos, Suspecta avanzada

Registros Condicionar Datos

Área de trabajo: Importaciones - Mis importaciones

Nombre de importación	Razón para el es...	Correctos	Errores parciales...	Errores	Total proc...	Fecha de creació...	Autor
Productos.xml	Completado	42	0	0	42	10/02/2012 11:1...	Administrador C...
Cuentas.xml	Completado	379	0	0	379	01/02/2012 12:1...	Administrador C...
Prospectos.xml	Completado	2,065	0	0	2,065	01/02/2012 1:0...	Administrador C...
Investador.xml	Completado	119	0	0	119	01/02/2012 1:0...	Administrador C...
Sample Data Campaign	Completado	8	0	0	8	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Case	Completado	28	0	0	28	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Contact	Completado	14	0	0	14	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Lead	Completado	10	0	0	10	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Opportunity	Completado	15	0	0	15	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Phone Call	Completado	10	0	0	10	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Subject	Completado	2	0	0	2	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Task	Completado	14	0	0	14	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Goal	Completado	4	0	0	4	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Article	Completado	4	0	0	4	08/12/2011 02:2...	Administrador C...
Sample Data Account	Completado	14	0	0	14	08/12/2011 02:2...	Administrador C...

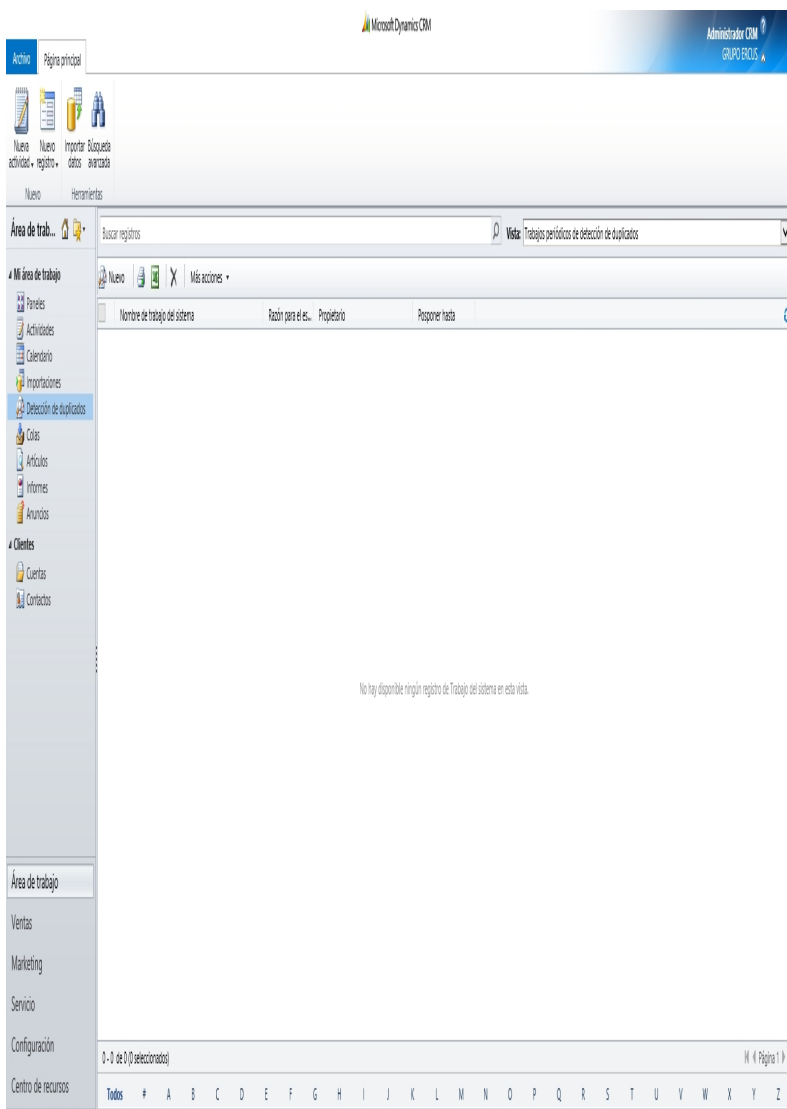
1 - 15 de 15 (0 seleccionados) (1 de 4 Páginas)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Importaciones es un listado de todas aquellas importaciones que se han hecho al sistema.

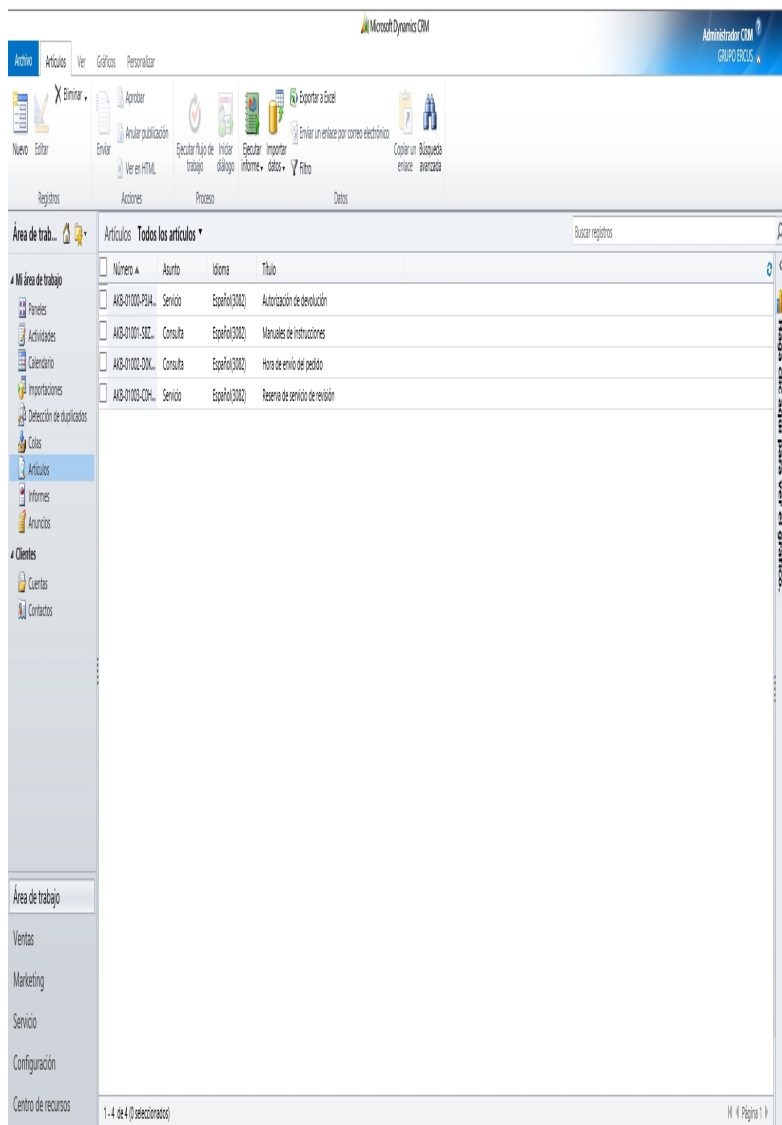
Listando el área a la que importo, estatus de la importación, el numero de registros importados, numero de errores, fecha de importación y quien es el autor de la importación.

Microsoft CRM módulos



Detección de duplicados, la detección de duplicados sólo se puede realizar si está habilitada en la Configuración de detección de duplicados y si existe al menos una regla de detección de duplicados (Regla que especifica criterios para identificar un registro como un duplicado.) para el tipo de registro.

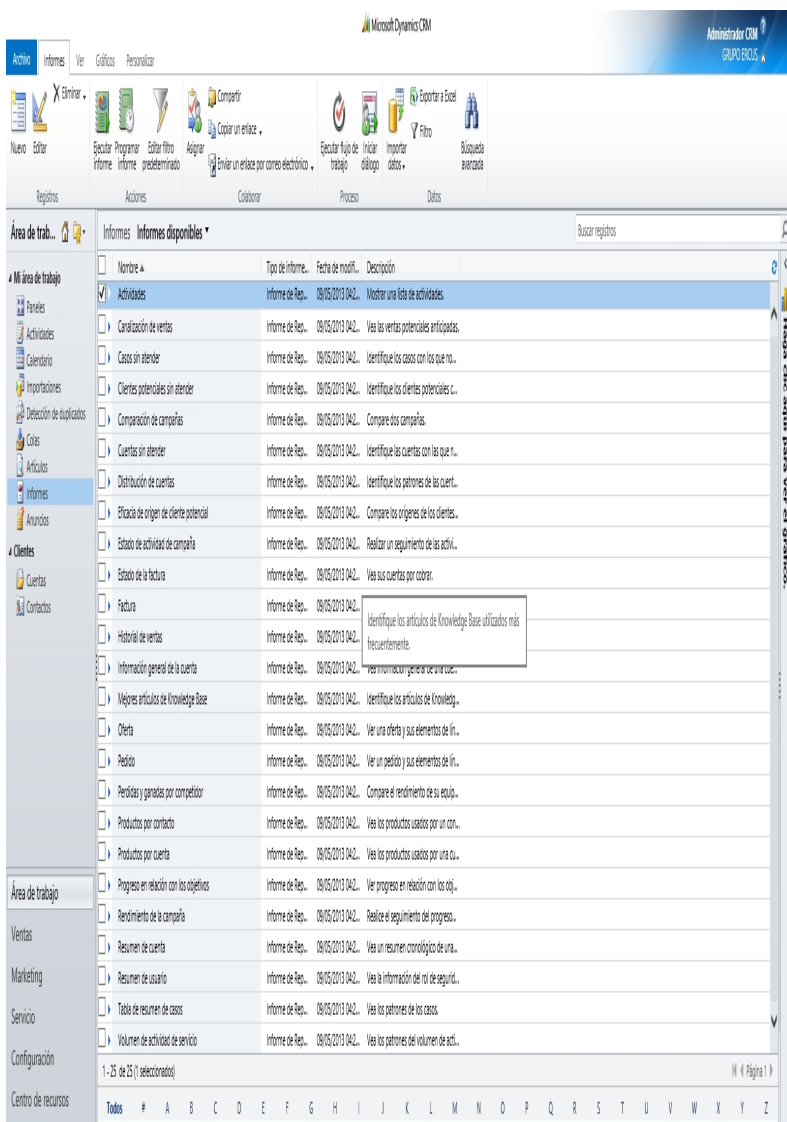
Microsoft CRM módulos



Artículos son documentos que deseamos compartir con los usuarios del Sistema, documentos como : Políticas de Ventas, Políticas de Devoluciones, etc.

En el cuadro de diálogo Palabras clave, escriba las palabras clave correspondientes a este artículo y separe las palabras clave (Palabra asociada con un artículo para identificar el artículo en una búsqueda.) con una coma. Para aumentar la probabilidad de que las palabras utilizadas por los usuarios para la búsqueda devuelvan los artículos correctos, incluya en las palabras clave variaciones ortográficas y terminología alternativa como *S2P*, *Sobre 2 Pastillas* y *Sobre*.

Microsoft CRM módulos



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Informes', 'Ver', 'Gráficos', and 'Personalizar'. The 'Informes' (Reports) module is selected, displaying a list of available reports under the heading 'Informes disponibles'. The list includes various reports such as 'Actividades', 'Caracterización de ventas', 'Casos sin atender', 'Clientes potenciales sin atender', 'Comparación de campañas', 'Cuentas sin atender', 'Distribución de cuentas', 'Eficacia de origen de cliente potencial', 'Estado de actividad de campaña', 'Estado de la factura', 'Factura', 'Historial de ventas', 'Información general de la cuenta', 'Mejores artículos de Knowledge Base', 'Oferta', 'Pedido', 'Perdidas y ganancias por competidor', 'Productos por contacto', 'Productos por cuenta', 'Progreso en relación con los objetivos', 'Rendimiento de la campaña', 'Resumen de cuenta', 'Resumen de usuario', 'Tablero de resumen de casos', and 'Volumen de actividad de servicio'. A tooltip is visible over the 'Factura' report, indicating it identifies the most frequently used Knowledge Base articles.

Nombre	Tipo de informe	Fecha de modificación	Descripción
Actividades	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Mostrar una lista de actividades.
Caracterización de ventas	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver las ventas potenciales anticipadas.
Casos sin atender	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Identifique los casos con los que no...
Clientes potenciales sin atender	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Identifique los clientes potenciales c...
Comparación de campañas	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Compare los campañas.
Cuentas sin atender	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Identifique las cuentas con las que n...
Distribución de cuentas	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Identifique los patrones de las cuen...
Eficacia de origen de cliente potencial	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Compare los orígenes de los clientes.
Estado de actividad de campaña	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Realizar un seguimiento de las activi...
Estado de la factura	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver sus cuentas por cobrar.
Factura	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Identifique los artículos de Knowledge Base utilizados más frecuentemente.
Historial de ventas	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver el historial de ventas de un cliente.
Información general de la cuenta	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver información general de una cuenta.
Mejores artículos de Knowledge Base	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Identifique los artículos de Knowledge...
Oferta	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver una oferta y sus elementos de lin...
Pedido	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver un pedido y sus elementos de lin...
Perdidas y ganancias por competidor	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Compare el rendimiento de su equip...
Productos por contacto	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver los productos usados por un con...
Productos por cuenta	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver los productos usados por una cu...
Progreso en relación con los objetivos	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver progreso en relación con los obj...
Rendimiento de la campaña	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Realice el seguimiento del progreso.
Resumen de cuenta	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver un resumen cronológico de una...
Resumen de usuario	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver la información del rol de seguri...
Tablero de resumen de casos	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver los patrones de los casos.
Volumen de actividad de servicio	Informe de Rep.	09/05/2013 04:2...	Ver los patrones del volumen de acti...

Informes : Es el paquete de reportes prediseñados para **Microsoft Dynamics**

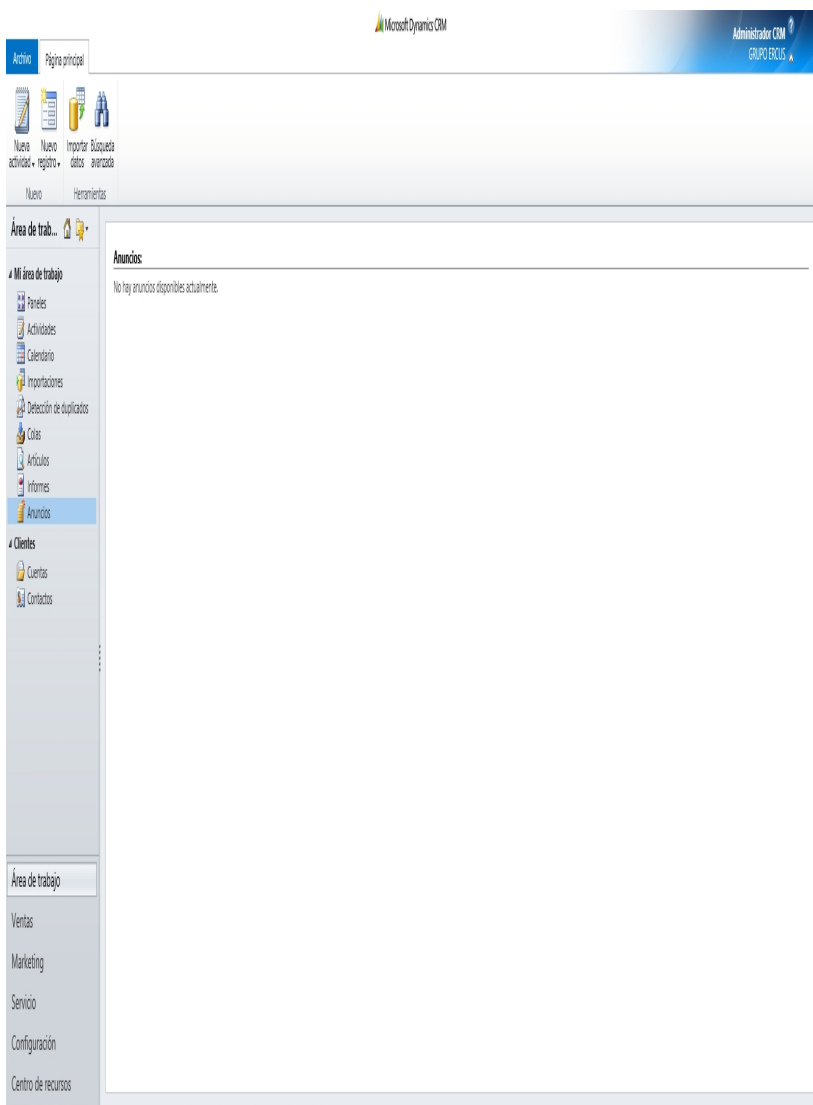
CRM, en el cual podemos obtener una serie de mediciones y estadísticas que nos

permitan saber si estamos logrando dar la calidad de servicio que el cliente

espera de nosotros, saber si nuestra estrategia de negocios esta dando los

resultados esperados.

Microsoft CRM módulos



Avisos o información importante que se muestra a todos los usuarios. Puede ver Anuncios en el Área de Trabajo.

En la ficha Anuncio, especifique la información correspondiente u observe las restricciones o los requisitos indicados según corresponda:

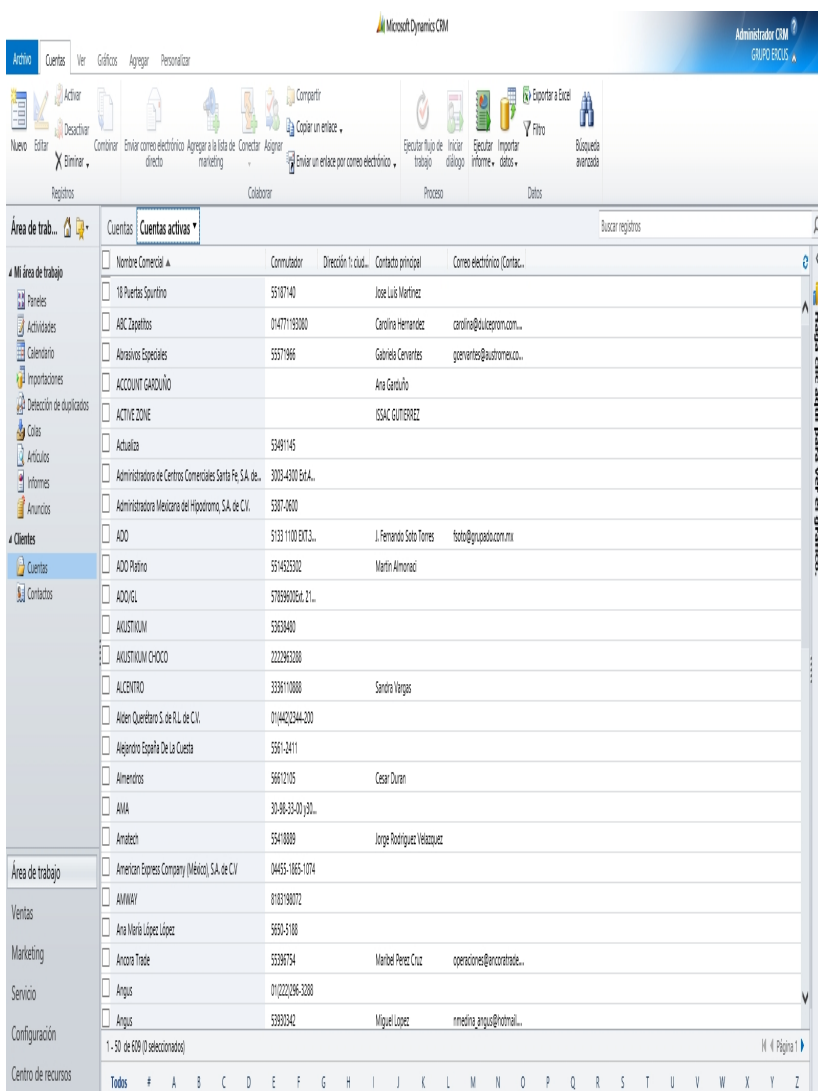
Título

Escriba un título que describa de forma clara y sin ambigüedades la naturaleza y objetivo del anuncio.

Cuerpo

Escriba todo el texto del anuncio. Puede cortar y pegar un texto de anuncio desde otra aplicación. Sin embargo, se perderá el formato.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO EJECUTIVO

Acciones: Ver Gráficos Agregar Personalizar

Registros: Cuentas Cuentas activas * Buscar registros

Nombre Comercial	Conmutador	Dirección 1: ciudad...	Contacto principal	Correo electrónico (Contac...
10 Puertos Sportivo	55 977 40		Jose Luis Martinez	
ABC Zapatos	01477195300		Carolina Hernandez	carolina@ulceprom.com...
Abraxos Especiales	55571966		Gabriel Carretas	gcarretas@autotomas.com...
ACCOUNT CARDUÑO			Ara Carduño	
ACTIVE 201E			ISAC GUTIERREZ	
Actualiza	53491145			
Administradora de Centros Comerciales Santa Fe, S.A. de...	3002-4500 56A...			
Administradora Mexicana del Hipodromo, S.A. de C.V.	5307-7600			
ADO	5133 1100 EXT.3...		J. Fernando Soto Torres	fsoto@grupoad.com.mx
ADO Pabro	55 14525302		Martin Almorac	
ADQ/EL	57699025Ext. 21...			
AGUSTINUM	53639400			
AGUSTINUM CHOCO	2222962388			
ALCENTRO	3339110888		Sandra Vargas	
Alden Querétaro S. de R.L. de C.V.	014423244-200			
Alfredo España De la Cuesta	5561-2411			
Almendros	56912105		Cesar Duran	
ANIA	30-98-25-00193...			
Arnetech	55410889		Jorge Rodriguez Velazquez	
American Express Company (México), S.A. de C.V.	04455-1865-1074			
AMWAY	8183198072			
Ara María López López	5559-5188			
Arcona Trade	55396754		Maribel Perez Cruz	operaciones@arconatrade...
Argus	01202206-2088			
Argus	53930542		Miguel Lopez	mlopez_argus@hotmail...

1 - 20 de 609 (0 seleccionados) | 11 | Página 1 |

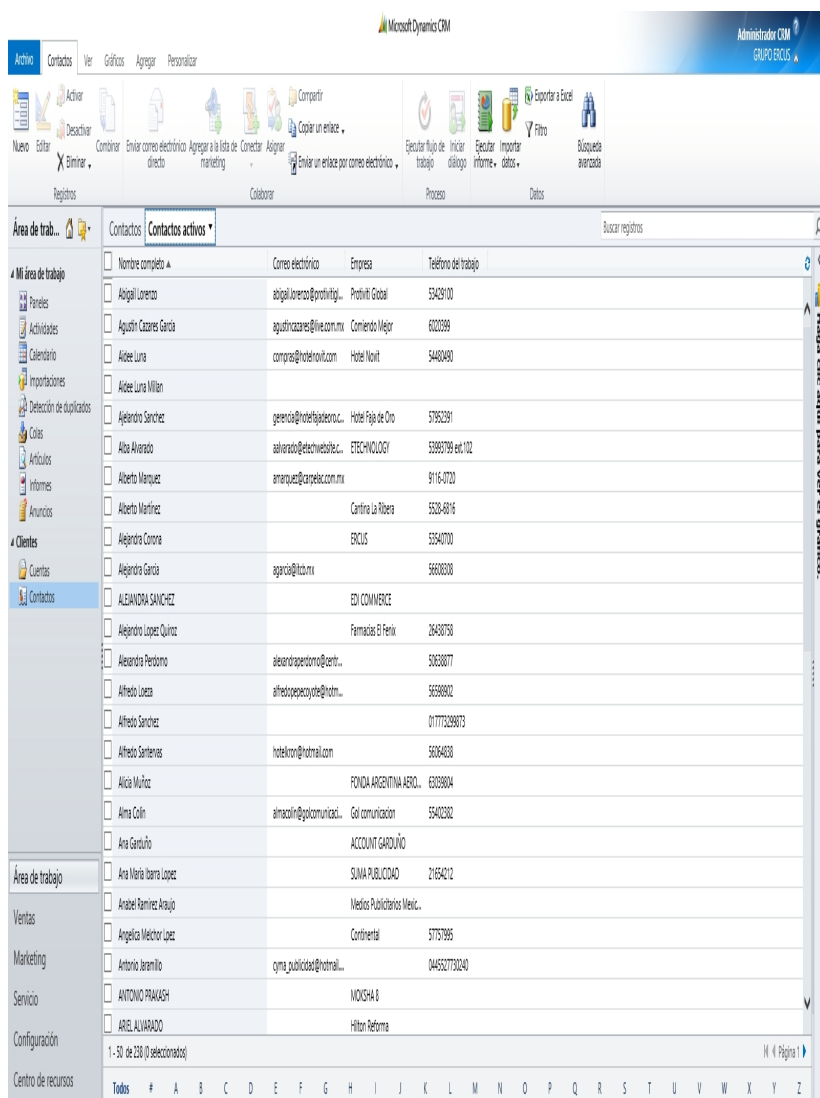
Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Las **Cuentas** representan a empresas / clientes con las que la organización puede hacer o tiene negocios.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Comercial
- Conmutador (Teléfono)
- Dirección
- Contacto Principal
- Correo Electrónico

Microsoft CRM módulos



Nombre completo	Correo electrónico	Empresa	Teléfono de trabajo
Abigail Lorenzo	abigail.lorenzo@promitigi...	Promitigi Global	55429100
Aguilón Cazeres García	aguiloncaseres@live.com.mx	Comienzo Mejor	6020399
Ailee Luna	compras@hotelnovit.com	Hotel Novit	5440490
Ailee Luna Millán			
Alejandro Sánchez	gerencia@hotelbijaceros...	Hotel Faja de Oro	57953391
Alta Alvarado	aalvarado@etechwebste...	ETECHNOLOGY	53989799 ext.102
Alberto Marquez	amarquez@campes.com.mx		9116-0720
Alberto Martínez		Cantina La Ribera	5538-8916
Alejandra Corona		ERCJUS	55840700
Alejandra García	agarcia@hdm.mx		56688306
ALEJANDRA SANCHEZ		EDI COMMERCE	
Alejandro Lopez Quintoz		Farmacias El Felix	26430758
Alexandra Perdomo	alexandra.perdomo@centr...		50226877
Alfredo Lueza	alfredolueza@hdm...		56588902
Alfredo Sanchez			017772388073
Alfredo Sarmiento	hdelkon@hotmail.com		56864638
Alicia Muñoz		FONDA ARGENTINA AERD...	63039004
Alma Colín	almacoln@golcomunicad...	Gol comunicacion	55402382
Ara Garatúño		ACCOUNT GARATUÑO	
Ara María Ibarra Lopez		SUMA PUBLICIDAD	2165412
Anabel Ramirez Araujo		Melios Publicitarios Meic...	
Angelica Mejlor Lopez		Corthental	5757595
Antonio Jaramillo	cyma_publicidad@ntnail...		0445527330240
ANTONIO PRAMASH		MOISHA 8	
ARIEL ALVARADO		Hilton Reforma	

Los **Contactos** son personas que representan a clientes o clientes potenciales, o bien, alguien relacionado con una cuenta (Compañía que puede hacer negocios con su organización).

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Completo
- Correo Electrónico
- Empresa Principal
- Teléfono de trabajo

Microsoft CRM módulos

Microsoft Dynamics CRM

Administrador CRM ?
GRUPO ERCUS

Archivo Prospectos Ver Gráficos Agregar Personalizar

Nuevo Editar Activar Eliminar Combinar Calificar Enviar correo electrónico directo Agregar a la lista de marketing Conectar Asignar Copiar un enlace Enviar un enlace por correo electrónico

Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe Importar datos Exportar a Excel Filtro Búsqueda avanzada

Registros Acciones Colaborar Proceso Datos

Ventas Prospectos **Todos los clientes potenciales** Buscar registros

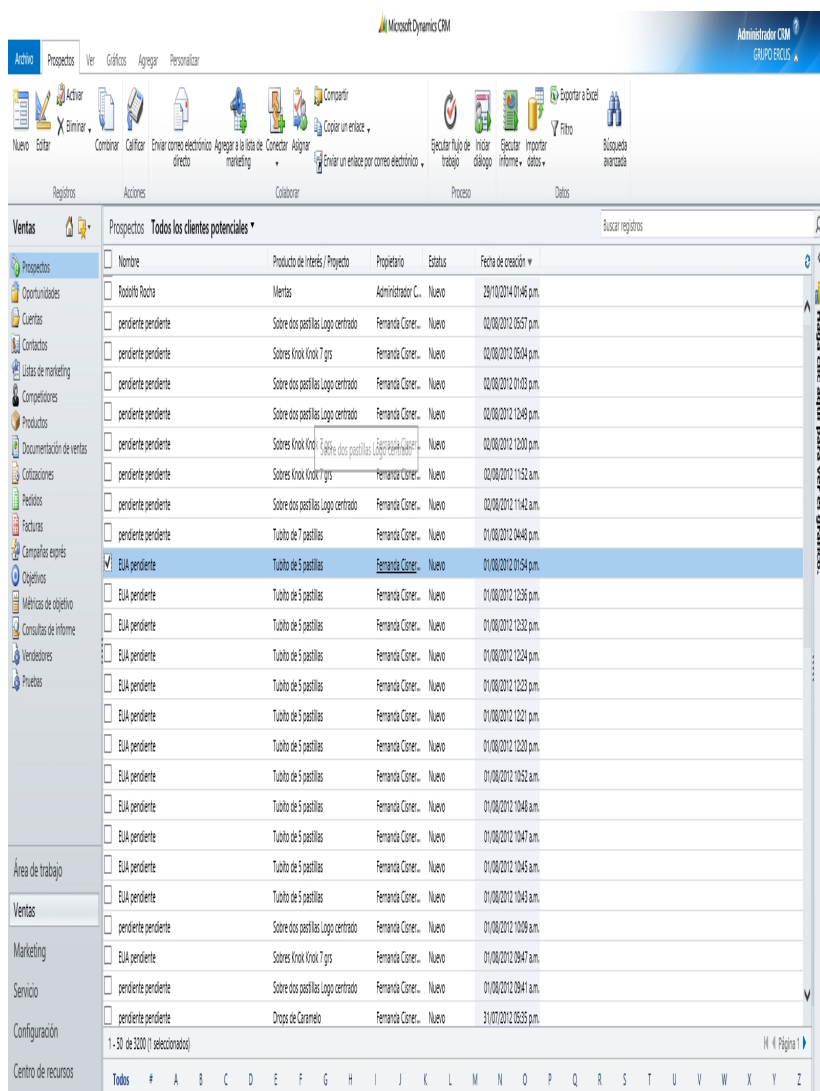
Nombre	Producto de Interés / Proyecto	Propietario	Estatus	Fecha de creación
<input type="checkbox"/> Rodolfo Rocha	Mentas	Administrador C...	Nuevo	29/10/2014 01:46 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 05:57 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobres Knok Knok 7 grs	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 05:04 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 01:03 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 12:49 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobres Knok Knok 7 grs	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 12:00 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobres Knok Knok 7 grs	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 11:52 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Cisner...	Nuevo	02/08/2012 11:42 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Tubito de 7 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 04:48 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 01:54 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 12:36 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 12:32 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 12:24 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 12:23 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 12:21 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 12:20 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 10:52 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 10:48 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 10:47 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 10:45 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubito de 5 pastillas	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 10:43 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 10:09 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Sobres Knok Knok 7 grs	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 09:47 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Cisner...	Nuevo	01/08/2012 09:41 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Drops de Caramelo	Fernanda Cisner...	Nuevo	31/07/2012 05:35 p.m.

1 - 50 de 3200 (1 seleccionados) Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Haga clic aquí para ver el gráfico.

Microsoft CRM módulos



Nombre	Producto de Interés / Proyecto	Propietario	Estatus	Fecha de creación
<input type="checkbox"/> Rocio Roca	Mentas	Administrador C...	Nuevo	28/10/2014 01:46 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 06:57 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobres Knok Knok 7 yrs	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 06:04 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 01:03 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 12:49 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobres Knok Knok 7 yrs	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 12:00 p.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobres Knok Knok 7 yrs	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 11:52 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Coser...	Nuevo	02/08/2012 11:42 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 04:40 p.m.
<input checked="" type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 01:54 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 12:36 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 12:32 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 12:24 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 12:23 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 12:21 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 12:20 p.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 11:52 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 10:48 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 10:47 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Tubo de 5 pastillas	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 10:45 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 10:09 a.m.
<input type="checkbox"/> EUA pendiente	Sobres Knok Knok 7 yrs	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 09:47 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Sobre dos pastillas Logo centrado	Fernanda Coser...	Nuevo	01/08/2012 09:41 a.m.
<input type="checkbox"/> pendiente pendiente	Drosos de Caramelo	Fernanda Coser...	Nuevo	31/07/2012 06:33 p.m.

Los **Prospectos** o clientes potenciales representan posibles clientes que aún no se han calificado para el proceso de ventas. Al calificar (*Comprobar que un registro cumple criterios específicos y debe convertirse en una oportunidad, una cuenta o un contacto, o agregarse a una lista de marketing.*) clientes potenciales, puede convertir una respuesta de campaña de un cliente potencial para luego convertir el cliente potencial en una cuenta, un contacto o una oportunidad.

Microsoft CRM módulos

Microsoft Dynamics CRM

Administrador CRM
GRUPO ERICSS

Acción Oportunidades Ver Gráficos Agregar Personalizar

Nuevo Editar Compartir
Cerrar como Ganado Cerrar como Perdido Recalcular oportunidad Enviar correo electrónico directo Conectar Asignar Copiar un enlace
Ejecutar flujo de trabajo Iniciar bitágora Ejecutar Informe Importar datos Filtro Búsqueda avanzada

Registros Acciones Colaborar Proceso Datos

Ventas Oportunidades Oportunidades ganadas Buscar registros

Prospectos	Nombre de la oportunidad	Empresa	Estad.	Ingresos reales	Fecha de cierre real
Oportunidades	Paleta de Caramelo / Trofeit	Productos Farmaceuticos S.	Generado	\$650,000.000	07/05/2012
Cuentas	Sobre 2 pastillas / apple bees	Julio Cesar Carrazos S.	Generado	\$192,265.000	27/04/2012
Contactos	Paleta Caramelo Redondo	Servicio Com. Gais, S.A. de	Generado	\$162,460.000	23/03/2012
Listas de marketing	Small Pack 2 / Paleta Caramelo / Charco de las Ranas	Eddy International, S.A. de	Generado	\$132,300.000	17/04/2012
Competidores	Paleta Caramelo / Calzados Juvena	Calzados Juvena S.A. de C.V.	Generado	\$128,700.000	29/06/2012
Productos	Paleta de Caramelo	Calzados Juvena S.A. de C.V.	Generado	\$118,890.000	23/02/2012
Documentación de ventas	Paleta Caramelo / Small Pack 4 Salsas / ADO	ADO	Generado	\$105,868.600	21/06/2012
Cotizaciones	Lata Deshidratada chica / Lata rectangular grande / Moren	Moren Grupo Financiero	Generado	\$97,960.000	17/03/2012
Perfiles	Small Pack 4 / El Gallo	El Gallo SA	Generado	\$96,000.000	20/03/2012
Facturas	Paleta Surtido Pisco / Tigres y Payados	Julio Cesar Carrazos S.	Generado	\$91,890.000	21/02/2012
Campañas expres	Paleta Caramelo / Calzados Juvena	Calzados Juvena S.A. de C.V.	Generado	\$85,932.000	05/06/2012
Objetivos	Sobre 2 pastillas / Chil's	Chil's	Generado	\$84,375.000	15/05/2012
Métricas de objetivo	Paleta Caramelo / Denti	Denti	Generado	\$69,660.000	19/07/2012
Consultas de informe	Sobre 2 Pastilla / Chil's	Chil's	Generado	\$56,250.000	12/03/2012
Vendedores	Sobre 2 Pastillas Menta	Chil's	Generado	\$56,250.000	09/02/2012
Pruebas	Lata Rectangular 25 gr / El Pirmo	Felix Tigo Rodriguez	Generado	\$56,250.000	23/04/2012
Área de trabajo	Paleta Caramelo / George Boy	George Boy	Generado	\$52,964.100	22/05/2012
Ventas	Lata Deshidratada Grande / Rimsa	Rimsa	Generado	\$51,250.000	25/07/2012
Marketing	Mini Pack 4 Salsas / El Farolito	El Farolito	Generado	\$49,200.000	02/08/2012
Servicio	Paleta Caramelo Cerrado / Small Pack 3 / Melody / Mima	Dalia Rocio Uribe Herranz	Generado	\$49,800.000	02/04/2012
Configuración	Paleta Caramelo / Coqueta	Coqueta	Generado	\$49,286.000	16/05/2012
Centro de recursos	Mini Pack 3 Salsas / Ben Gajo	Ben Gajo	Generado	\$47,736.000	21/06/2012
	Small Pack 4 Salsas / Suspi Roll	SUSPI ROLL	Generado	\$40,000.000	20/07/2012
	Small Pack 4	SUSPI ROLL	Generado	\$40,000.000	29/02/2012
	Small Pack / El Gallo	Taco Business, S.A. de C.V.	Generado	\$40,000.000	20/03/2012

1 - 50 de 674 (0 seleccionados) M 4 Página 1

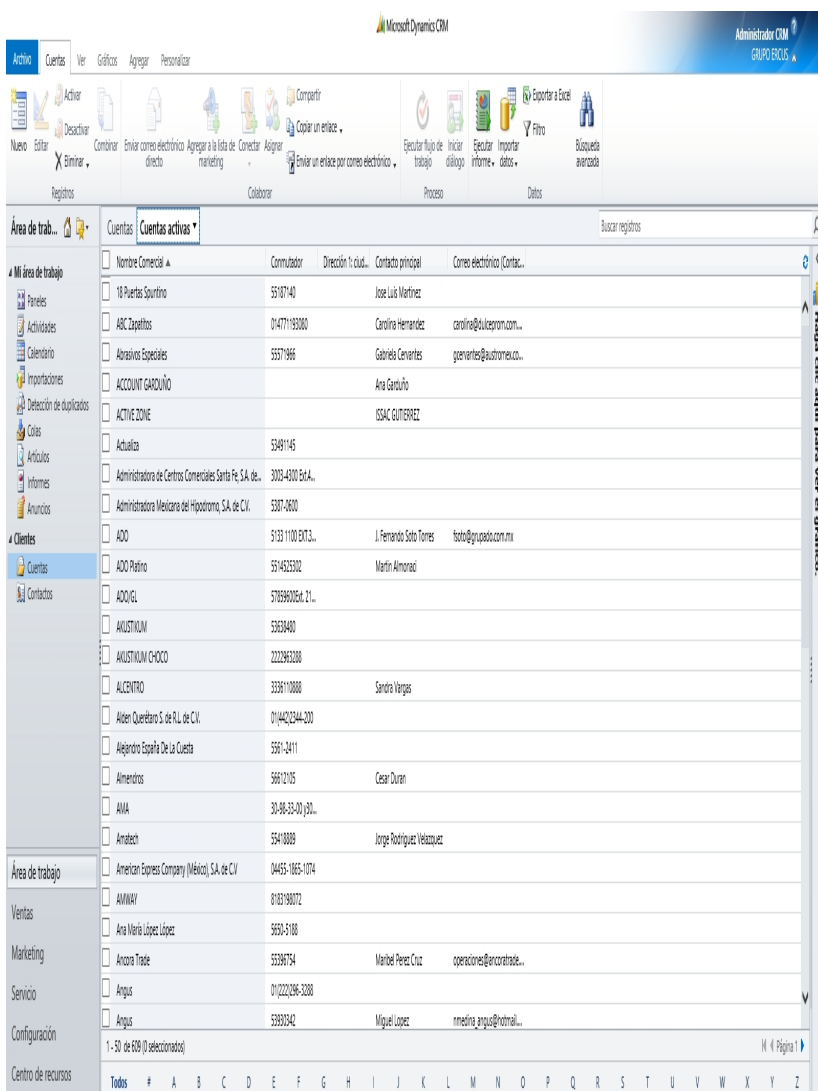
Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Las **oportunidades** representan una venta potencial para una cuenta o un contacto.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre de la oportunidad
- Empresa
- Fecha estimada de cierre
- Ingresos estimados
- Probabilidad (%)
- Nivel de interés

Microsoft CRM módulos



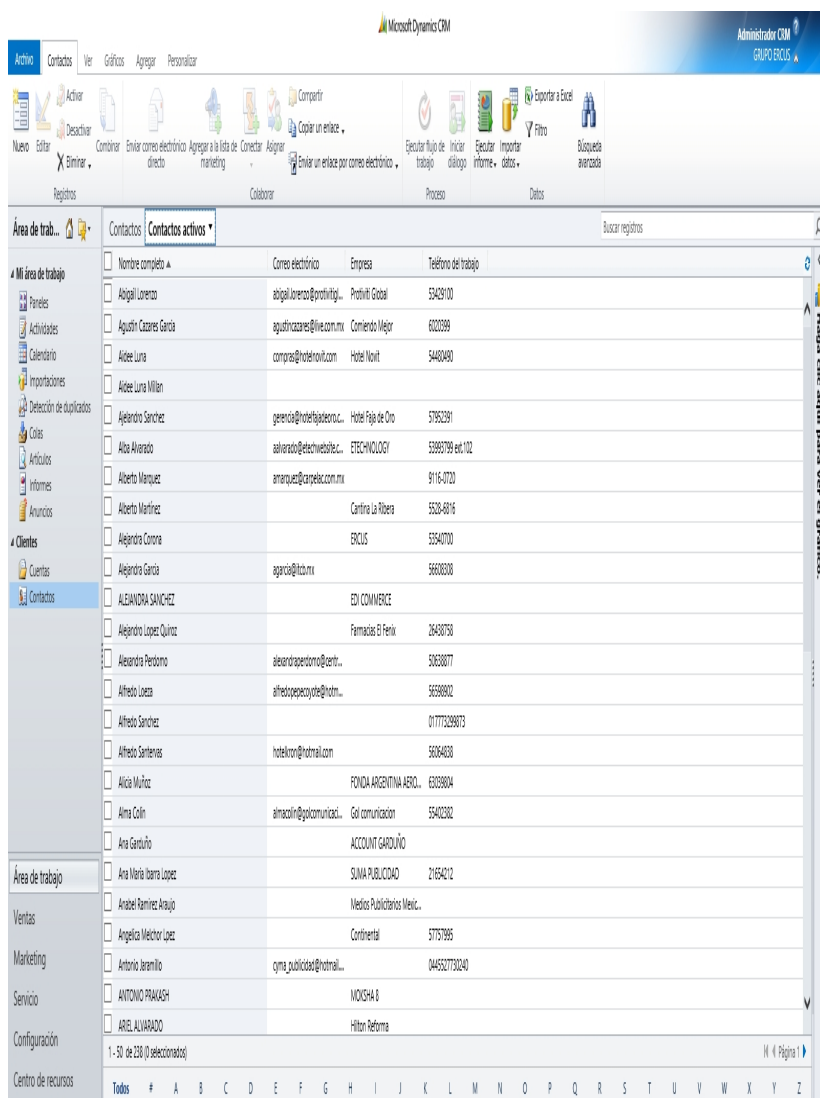
Nombre Comercial	Conmutador	Dirección	Contacto principal	Correo electrónico (Contac...
10 Puertos Sportivo	55187140		Jose Luis Martinez	
ABC Zapatos	01477195300		Carolina Hernandez	carolina@ulceprom.com...
Albanos Especiales	55571966		Gabriel Carretes	gcarretes@autotomas.com...
ACCOUNT GARDUÑO			Ara Garduño	
ACTIVE 201E			ISAC GUTIERREZ	
Actualiza	53491145			
Administradora de Centros Comerciales Santa Fe, S.A. de...	3002-4500 56A...			
Administradora Mexicana del Hipodromo, S.A. de C.V.	5307-8000			
ADO	5133 1100 EXT.3...		J. Fernando Soto Torres	fsoto@gryusado.com.mx
ADO Pabro	5514525302		Martin Almorac	
ADQ/EL	5705990256x.21...			
AGUSTINUM	53039400			
AGUSTINUM CHOCO	2222962388			
ALCENTRO	3339110888		Sandra Vargas	
Alider Quezadas S. de R.L. de C.V.	014423244-200			
Allegro España De la Cuesta	5561-2411			
Almendros	56912105		Cesar Duran	
ANIA	30-98-25-00193...			
Arabtech	55410889		Jorge Rodriguez Velazquez	
American Express Company (México), S.A. de C.V.	04455-1865-1074			
AMWAY	8183198072			
Ara María López López	5559-5188			
Arcona Trade	55396754		Maribel Perez Cruz	operaciones@arconatrade...
Argus	01202206-3088			
Argus	53930542		Miguel Lopez	mlopez_argus@hotmail...

Las **Cuentas** representan a empresas / clientes con las que la organización puede hacer o tiene negocios.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Comercial
- Conmutador (Teléfono)
- Dirección
- Contacto Principal
- Correo Electrónico

Microsoft CRM módulos



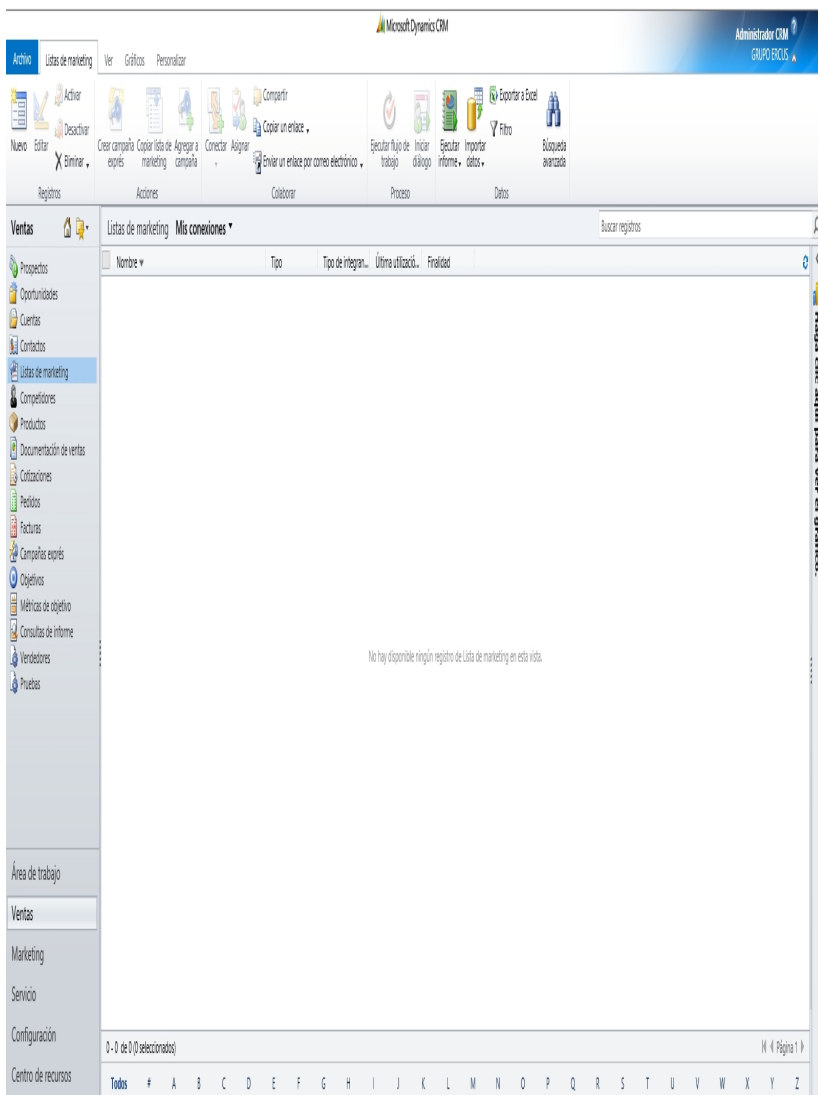
Nombre completo	Correo electrónico	Empresa	Teléfono de trabajo
Abigail Lorenzo	abigail.lorenzo@promitigi...	Promitigi Global	55429100
Aguilón Cazeres García	aguiloncaseres@live.com.mx	Comienzo Mejor	6020399
Ailee Luna	compras@hotelnovit.com	Hotel Novit	5440490
Ailee Luna Millán			
Alejandro Sánchez	gerencia@hotelbijaceros...	Hotel Faja de Oro	57953391
Alta Alvarado	aalvarado@etechwebste...	ETECHNOLOGY	53989799 ext.102
Alberto Marquez	am Marquez@campes.com.mx		9116-0720
Alberto Martínez		Cantina La Ribera	5538-8916
Alejandra Corona		ERCJUS	55840700
Alejandra García	agarcia@hdm.mx		56688306
ALEJANDRA SANCHEZ		EDI COMMERCE	
Alejandro Lopez Quintoz		Farmacias El Felix	26430758
Alexandra Perdomo	alexandra.perdomo@centr...		50628877
Alfredo Lueza	alfredolueza@hdm...		56588902
Alfredo Sanchez			017772388073
Alfredo Sarmiento	hdelkon@hotmail.com		56864838
Alicia Muñoz		FONDA ARGENTINA AERD...	63039004
Alma Colín	almacoln@golcomunicad...	Gol comunicacion	55402382
Ara Garatúño		ACCOUNT GARATUÑO	
Ara María Ibarra Lopez		SUMA PUBLICIDAD	2165412
Anabel Ramirez Araujo		Melios Publicitarios Mec...	
Angelica Mejlor Lopez		Corthental	5757595
Antonio Jaramillo	cyma_publicidad@ntnail...		0445527330240
ANTONIO PRAMASH		MOISHA 8	
ARIEL ALVARADO		Hilton Reforma	

Los **Contactos** son personas que representan a clientes o clientes potenciales, o bien, alguien relacionado con una cuenta (Compañía que puede hacer negocios con su organización).

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Completo
- Correo Electrónico
- Empresa Principal
- Teléfono de trabajo

Microsoft CRM módulos

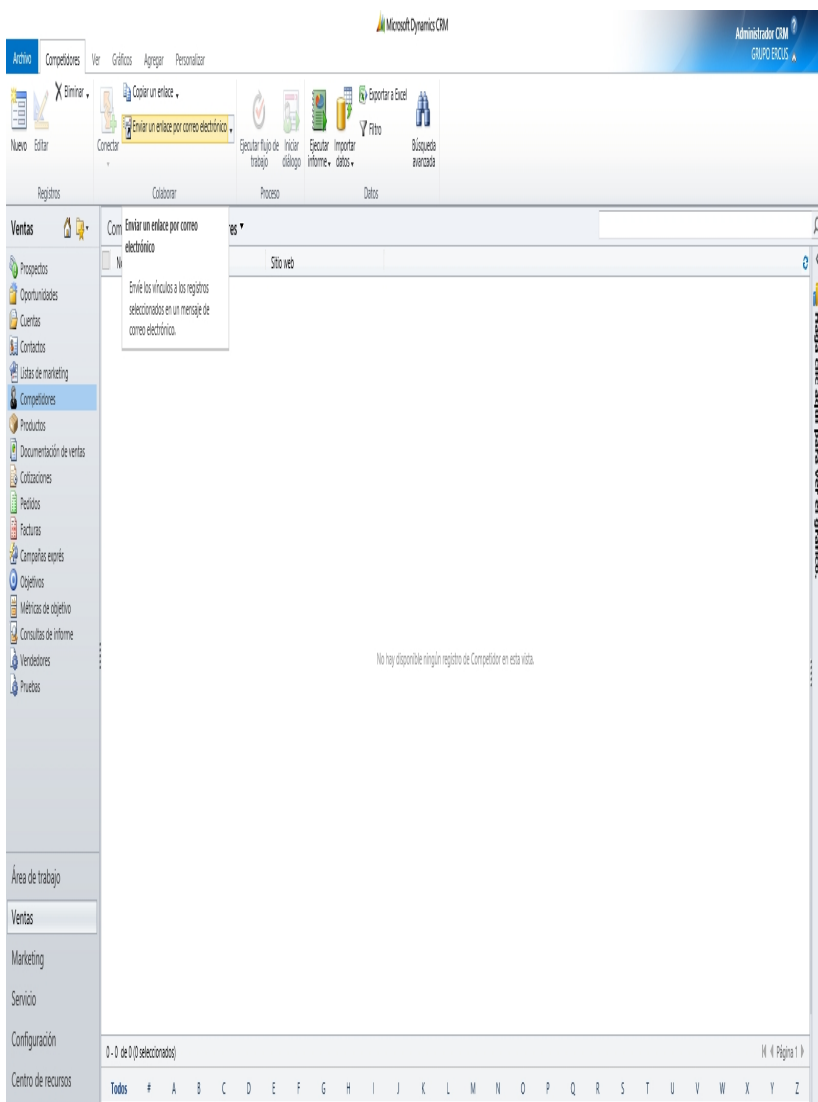


Las **listas de marketing** son listas de cuentas, contactos o clientes potenciales que coinciden con un conjunto de criterios específicos

Los datos a mostrar en la lista :

- Nombre
- Tipo de integrante (Cuenta, Contacto, Cliente Potencial)
- Tipo (Estático o Dinámico)
- Última utilización
- Finalidad

Microsoft CRM módulos

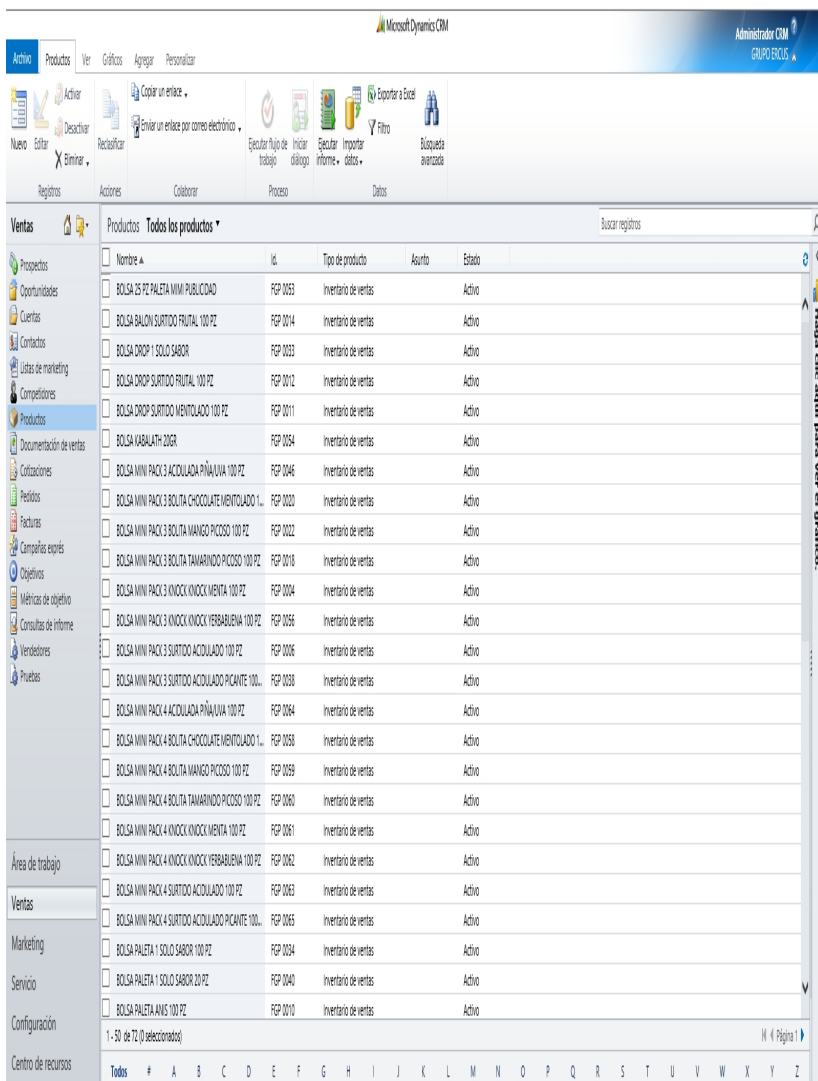


Los **competidores** representan personas u organizaciones con los que compite su unidad de negocio por las oportunidades de venta.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Sitio WEB

Microsoft CRM módulos



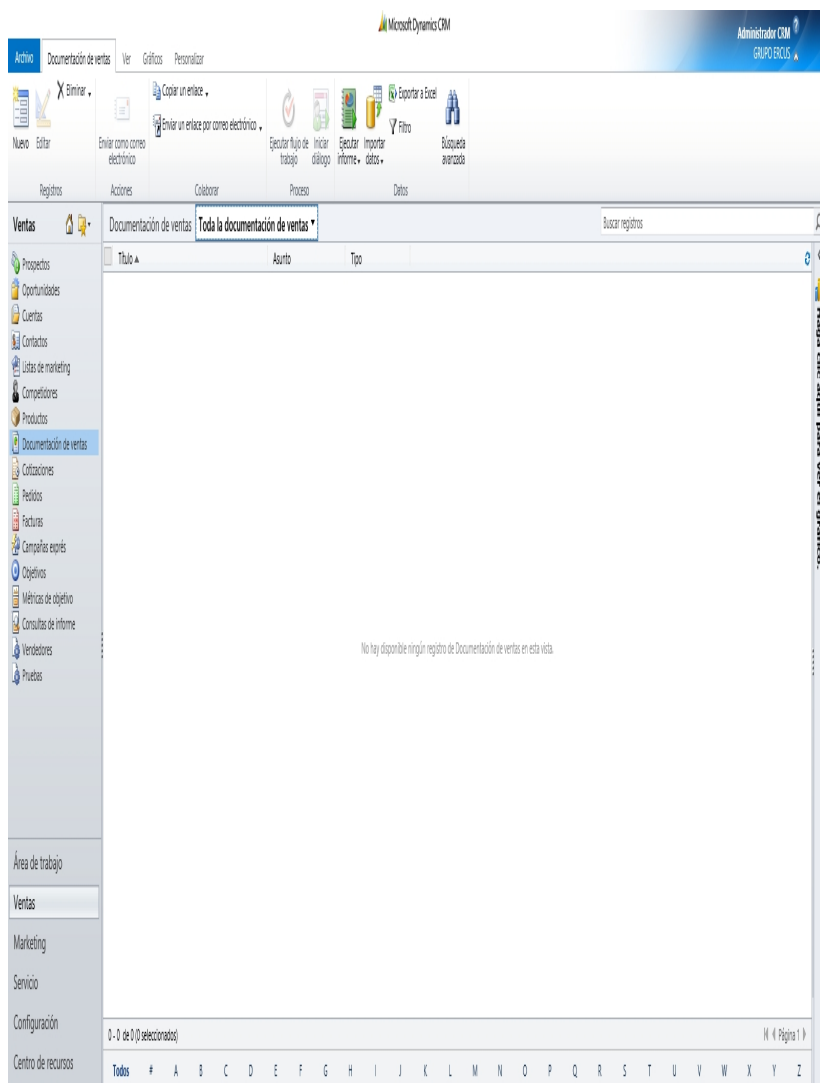
Nombre	Id.	Tipo de producto	Asunto	Estado
BOLSA 25 PZ PALETA MINI PUBLICIDAD	FGP 0053	Inventario de ventas		Activo
BOLSA BALON SURTIDO FRUTAL 100 PZ	FGP 0014	Inventario de ventas		Activo
BOLSA DROP 1 SOLO SABOR	FGP 0023	Inventario de ventas		Activo
BOLSA DROP SURTIDO FRUTAL 100 PZ	FGP 0012	Inventario de ventas		Activo
BOLSA DROP SURTIDO MENTOLADO 100 PZ	FGP 0011	Inventario de ventas		Activo
BOLSA KABAULTH 20GR	FGP 0054	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 ACIOLADA PÁMNUVA 100 PZ	FGP 0046	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 BOLTA CHOCOLATE MENTOLADO 1	FGP 0020	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 BOLTA WANGO PICOSO 100 PZ	FGP 0022	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 BOLTA TAMARINDO PICOSO 100 PZ	FGP 0018	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 KNOCK KNOCK MENTA 100 PZ	FGP 0004	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 KNOCK KNOCK VERBA BUENA 100 PZ	FGP 0056	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 SURTIDO ACIOLADO 100 PZ	FGP 0006	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 3 SURTIDO ACIOLADO PICANTE 100	FGP 0038	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 ACIOLADA PÁMNUVA 100 PZ	FGP 0064	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 BOLTA CHOCOLATE MENTOLADO 1	FGP 0058	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 BOLTA WANGO PICOSO 100 PZ	FGP 0059	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 BOLTA TAMARINDO PICOSO 100 PZ	FGP 0060	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 KNOCK KNOCK MENTA 100 PZ	FGP 0061	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 KNOCK KNOCK VERBA BUENA 100 PZ	FGP 0062	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 SURTIDO ACIOLADO 100 PZ	FGP 0063	Inventario de ventas		Activo
BOLSA MINI PAC3 4 SURTIDO ACIOLADO PICANTE 100	FGP 0065	Inventario de ventas		Activo
BOLSA PALETA 1 SOLO SABOR 100 PZ	FGP 0034	Inventario de ventas		Activo
BOLSA PALETA 1 SOLO SABOR 20 PZ	FGP 0040	Inventario de ventas		Activo
BOLSA PALETA ANIS 100 PZ	FGP 0010	Inventario de ventas		Activo

Los **productos** son cualquier elemento del catálogo de productos. Puede vincular productos a otros registros, entre los que se incluyen cotizaciones, campañas y casos .

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Id.
- Tipo de producto.

Microsoft CRM módulos

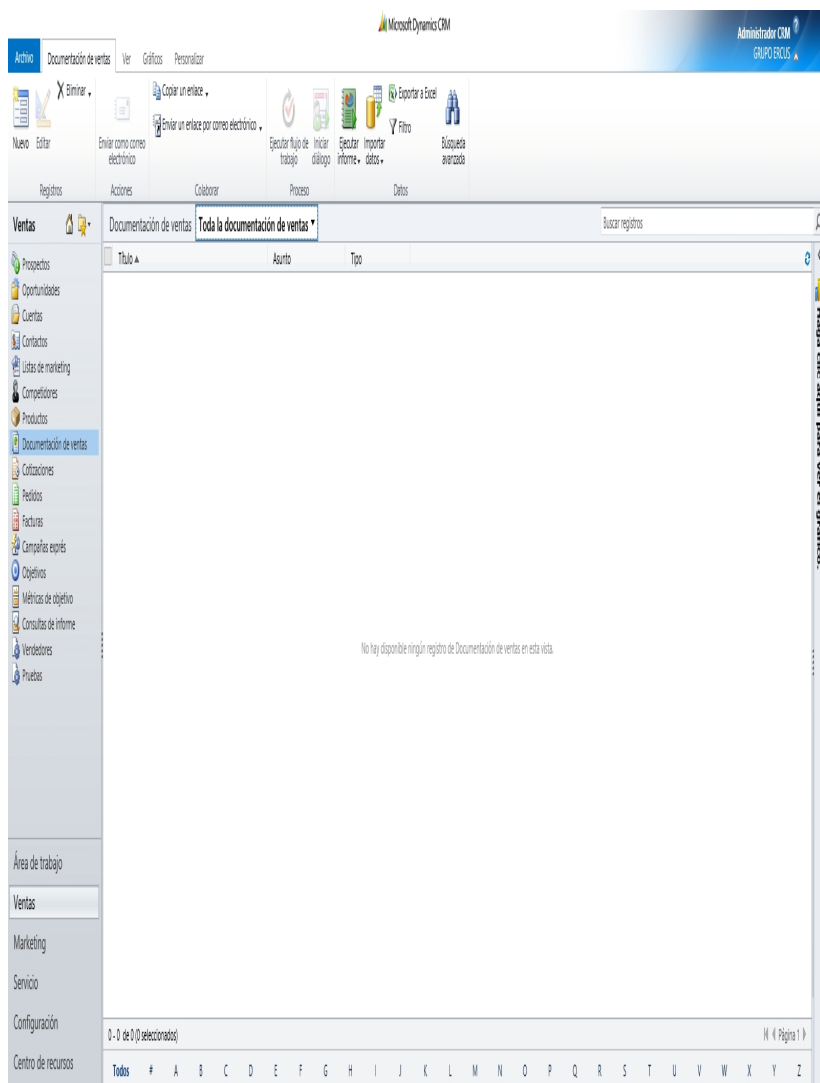


La siguiente lista contiene vínculos a procedimientos que muestran cómo crear, abrir, ver, editar y adjuntar información de ventas a registros de **documentación de ventas** .

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Titulo
- Asunto
- Tipo

Microsoft CRM módulos

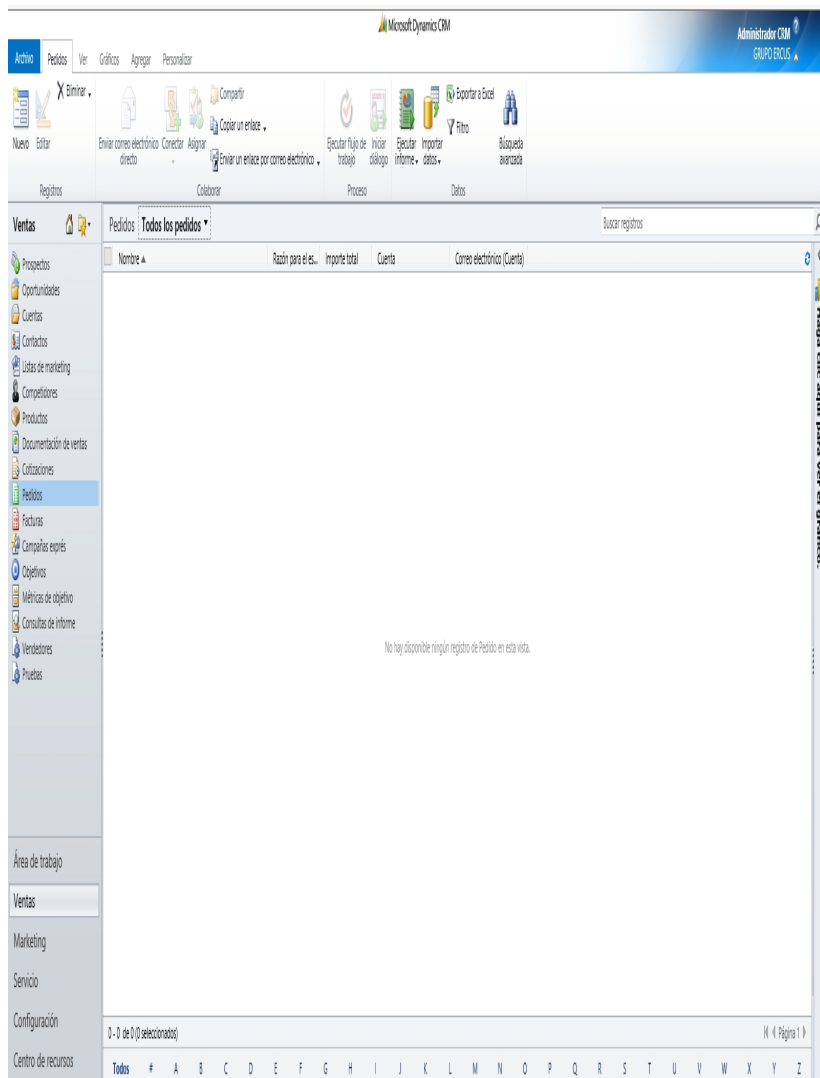


La mayoría de ventas van precedidas por una **Cotización** (o más), que finalmente se convierten en un pedido. Si al revisar una **Cotización** cambia los productos o los descuentos esos cambios se reflejan en la previsión de ventas global.

Al crear una **Cotización** por primera vez, la oferta queda en estado de Borrador. Puede cambiar un borrador de **Cotización**. Cuando la **Cotización** está lista para enviarse al cliente, cambie el estado a Activo.

No puede cambiar la información en una oferta activa.

Microsoft CRM módulos

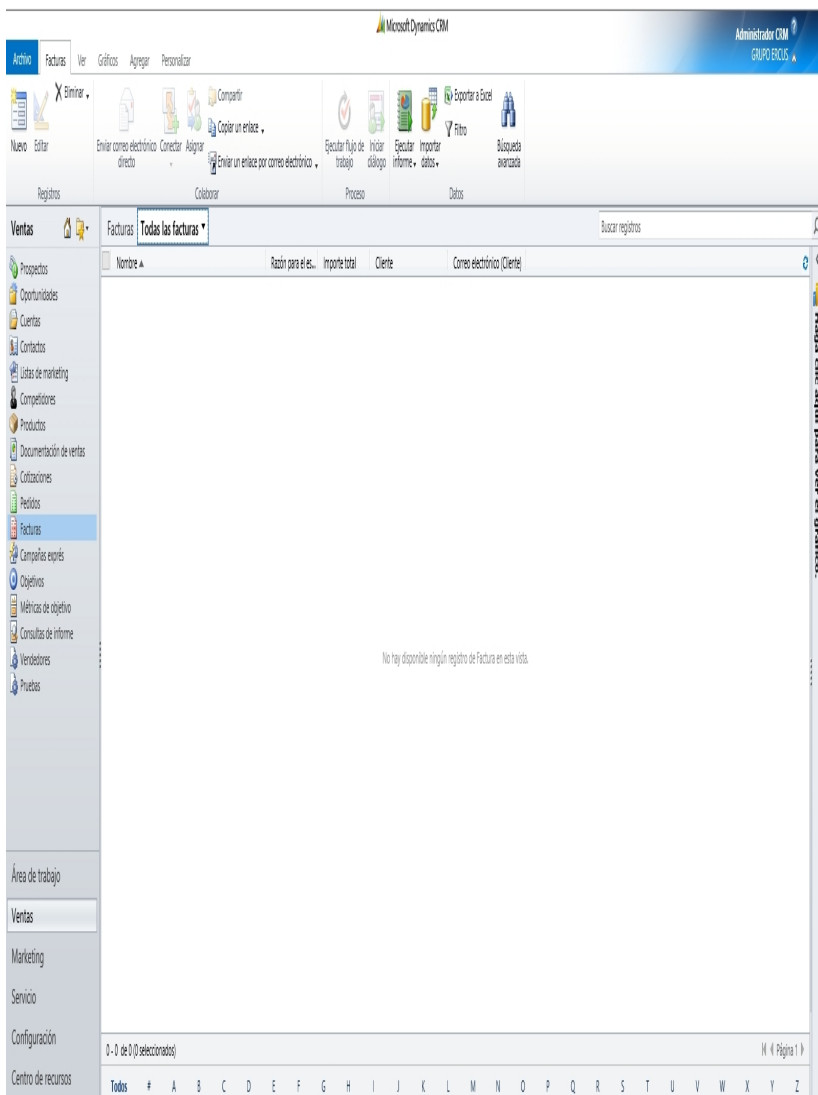


Cuando un cliente está preparado para comprar un producto , puede crear un **Pedido** para registrar la venta potencial; al registrar un pedido se puede proyectar un ingreso por concepto de venta.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Importe total
- Cuenta

Microsoft CRM módulos

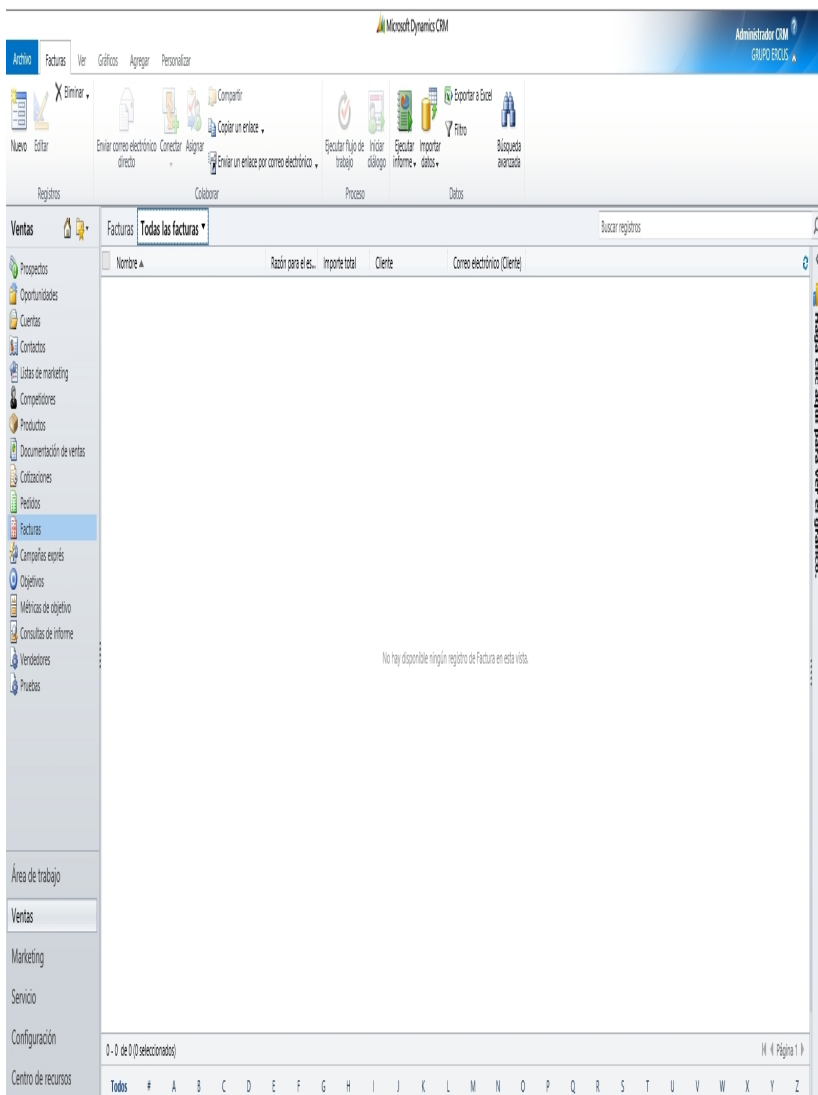


Cuando un cliente acepta los términos de un pedido para uno o varios productos, puede crear una **Factura** para registrar la venta; al registrar una factura se puede saber con certeza el ingreso por concepto de venta.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Importe total
- Cuenta

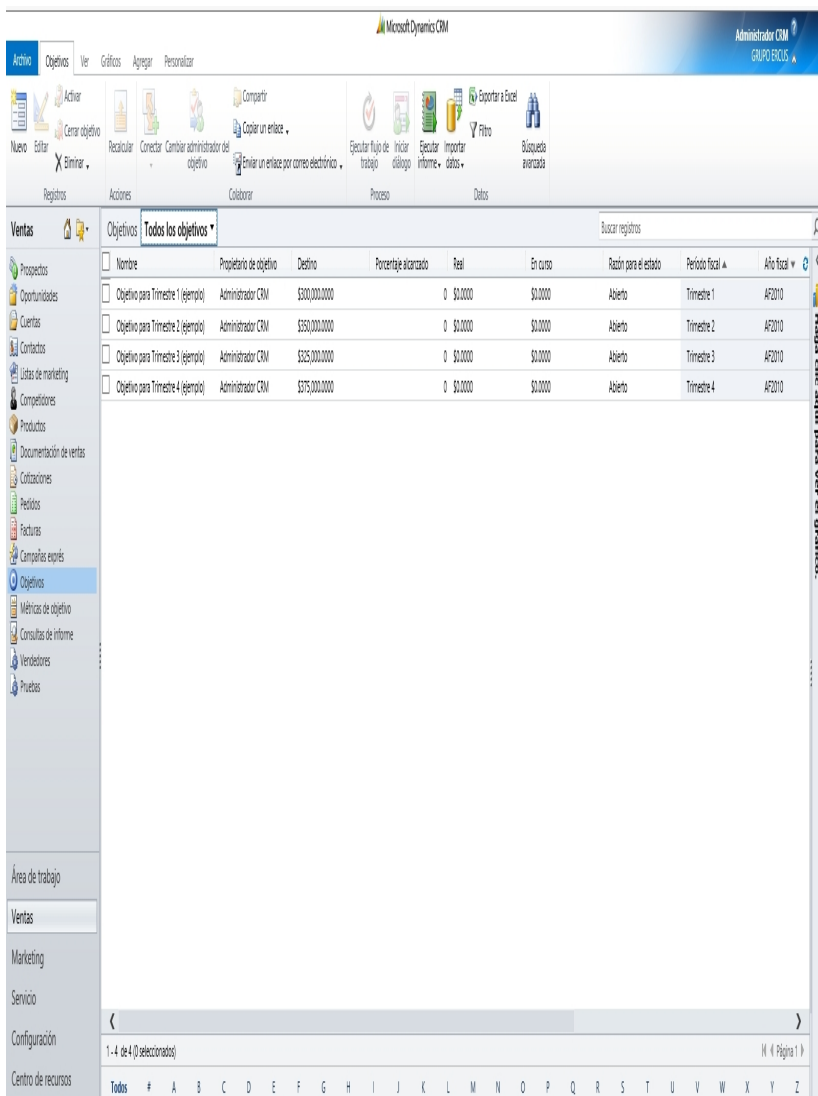
Microsoft CRM módulos



Puede usar **Campañas exprés** para crear un tipo de actividad para varias cuentas , contactos o clientes potenciales a la vez.

De esta forma se pueden crear campañas muy enfocadas , con actividades específicas y medibles para poder determinar el éxito de la misma.

Microsoft CRM módulos

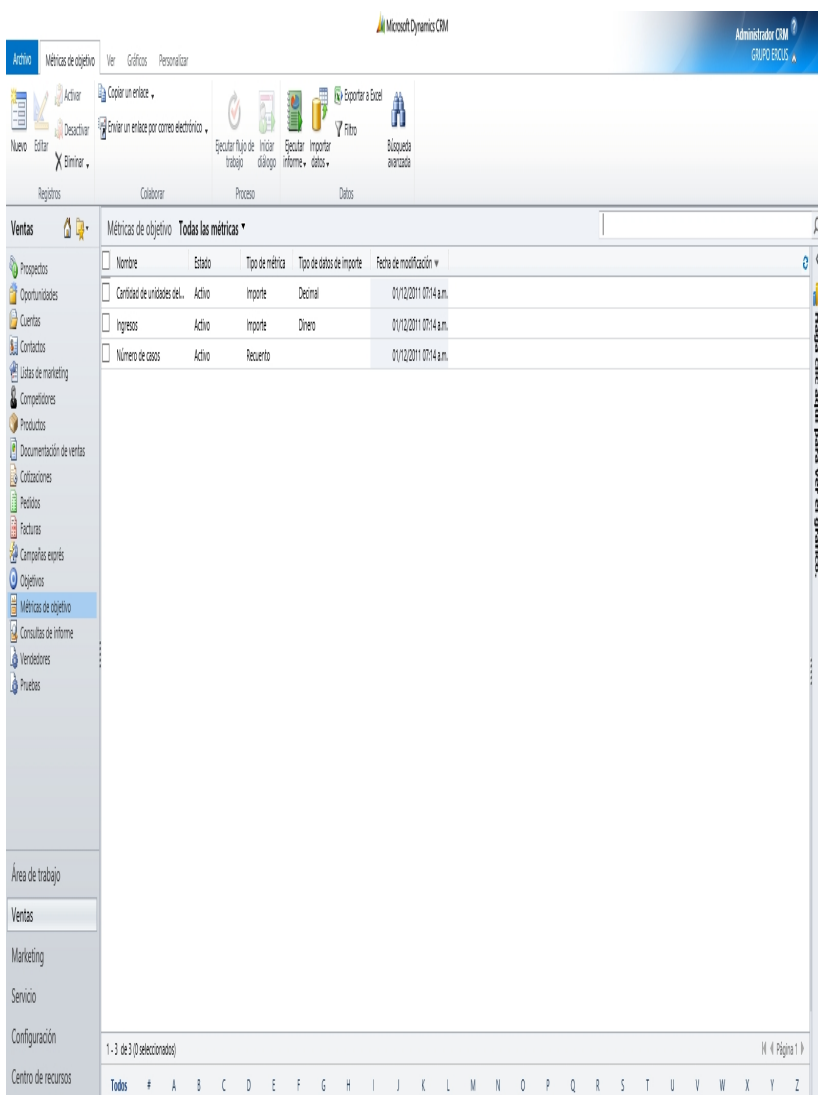


Objetivos	Todos los objetivos	Buscar registros									
Nombre	Propietario de objetivo	Destino	Porcentaje alcanzado	Real	En curso	Razón para el estado	Período focal	Año focal			
<input type="checkbox"/>	Objetivo para Trimestre 1 (ejemplo)	Administrador CRM	\$300,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 1	AP2010		
<input type="checkbox"/>	Objetivo para Trimestre 2 (ejemplo)	Administrador CRM	\$350,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 2	AP2010		
<input type="checkbox"/>	Objetivo para Trimestre 3 (ejemplo)	Administrador CRM	\$325,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 3	AP2010		
<input type="checkbox"/>	Objetivo para Trimestre 4 (ejemplo)	Administrador CRM	\$375,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 4	AP2010		

Los **Objetivos** son metas que se van registrando y las cuales en base a las operaciones (pedidos, facturas ,cuentas) y el volumen de las mismas en un rango de tiempo definido puede medirse y calificarse.

Los **Objetivos** pueden medirse en base a las métricas de objetivos (por ejemplo Montos, Cantidades Vendidas y Cuentas captadas), mostrándonos siempre el porcentaje alcanzado de dichos objetivos.

Microsoft CRM módulos

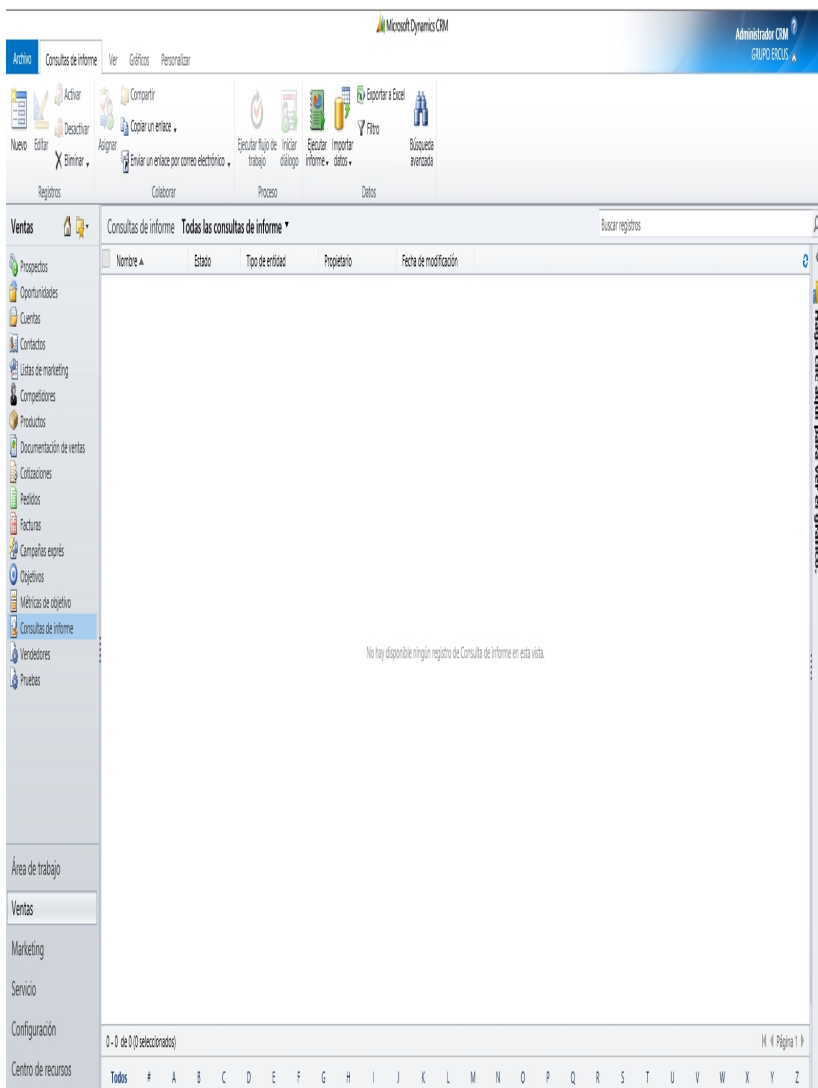


Nombre	Estado	Tipo de métrica	Tipo de datos de importe	Fecha de modificación
Cantidad de unidades del...	Activo	Importe	Decimal	01/12/2011 07:14 a.m.
Ingresos	Activo	Importe	Dinero	01/12/2011 07:14 a.m.
Número de casos	Activo	Recuento		01/12/2011 07:14 a.m.

Las **métricas de objetivos** son las unidades que nos servirán para poder cuantificar y calificar nuestros objetivos.

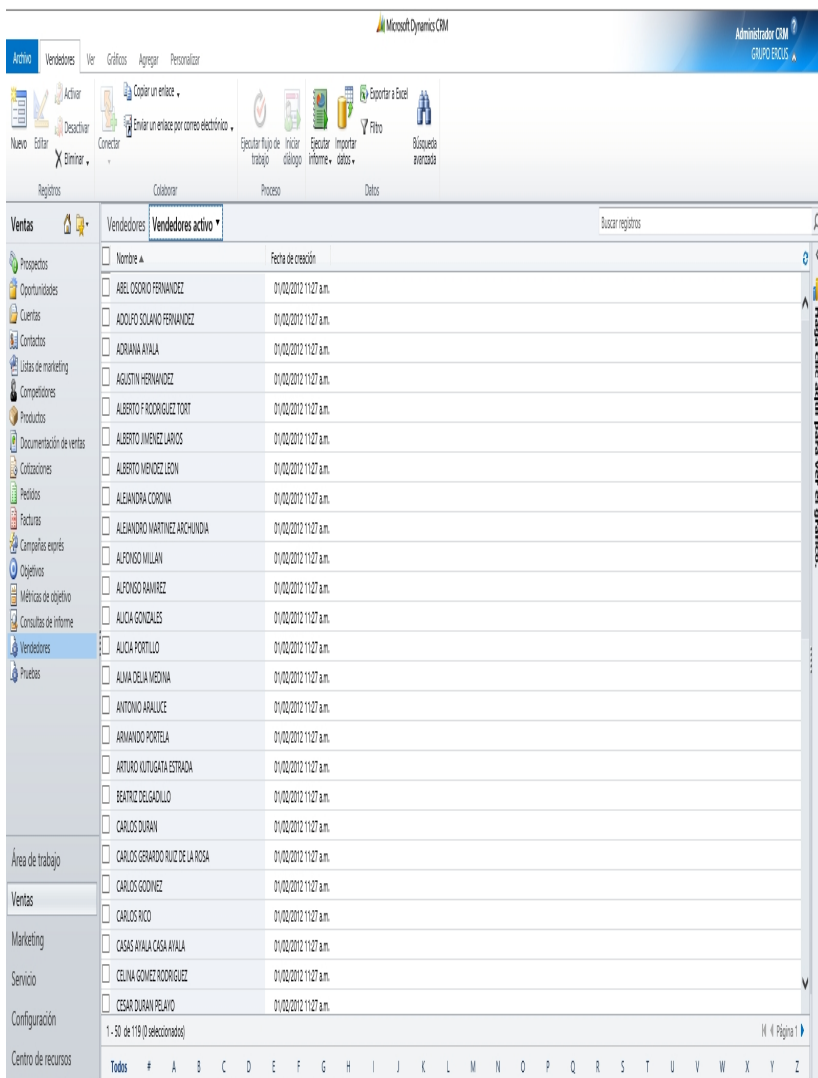
Nuestras métricas se basan en recuentos o importes, el tipo de datos puede ser Decimal, Entero o Dinero.

Microsoft CRM módulos



Las **consultas de informe**, son reportes generados a partir de un tipo de entidad, dichos reportes se pueden personalizar en base a agrupación o filtrado de dichas entidades.

Microsoft CRM módulos



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Vendedores', 'Ver', 'Gráficos', 'Agregar', and 'Personalizar'. The main content area displays a list of salespeople under the 'Vendedores' module. The list has columns for 'Nombre' (Name) and 'Fecha de cesación' (Termination Date). The 'Vendedores' module is selected in the left-hand navigation pane.

Nombre	Fecha de cesación
<input type="checkbox"/> ABEL OSORIO FERNANDEZ	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ADOLFO SOLANO FERNANDEZ	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ADRIANA AYALA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> AGUSTIN FERNANDEZ	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALBERTO F RODRIGUEZ TORTI	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALBERTO JIMENEZ LARIOS	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALBERTO VIEDEZ LEON	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALEJANDRA CORONA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALEJANDRO MARTINEZ ARCHONDA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALFONSO MILLAN	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALFONSO NAVAREZ	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> AILICA GONZALES	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> AILICA PORTILLO	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ALVA DELA MEDINA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ANTONIO ARAUZE	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ARMANDO PORTELA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> ARTURO KUTIGATA ESTRADA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> BEATRIZ DELGADO	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CARLOS DURAN	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CARLOS ESPARDO RUIZ DE LA ROSA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CARLOS GOMEZ	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CARLOS RICO	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CASAS AYALA CASA AYALA	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CELINA GOMEZ RODRIGUEZ	01/02/2012 11:27 a.m.
<input type="checkbox"/> CESAR DURAN PELAYO	01/02/2012 11:27 a.m.

Vendedores, son aquellos empleados de punto final dentro de la cadena de ventas que realizan dicha función, a los mismos se les puede relacionar con una o mas cuentas, con una o mas actividades.

Microsoft CRM módulos

Microsoft Dynamics CRM

Administrador CRM
GRUPO ERCUS

Archivo Prospectos Ver Gráficos Agregar Personalizar

Nuevo Editar Eliminar Combinar Calificar Enviar correo electrónico directo Agregar a la lista de marketing Conectar Asignar Copiar un enlace Compartir Enviar un enlace por correo electrónico Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe Importar datos Exportar a Excel Filtro Búsqueda avanzada

Registros Acciones Colaborar Proceso Datos

Marketing

- Prospectos
- Cuentas
- Contactos
- Listas de marketing
- Campañas
- Productos
- Documentación de ventas
- Campañas exprés
- Pruebas

Área de trabajo

- Ventas
- Marketing**
- Servicio
- Configuración
- Centro de recursos

Prospectos **Mis clientes potenciales abiertos**

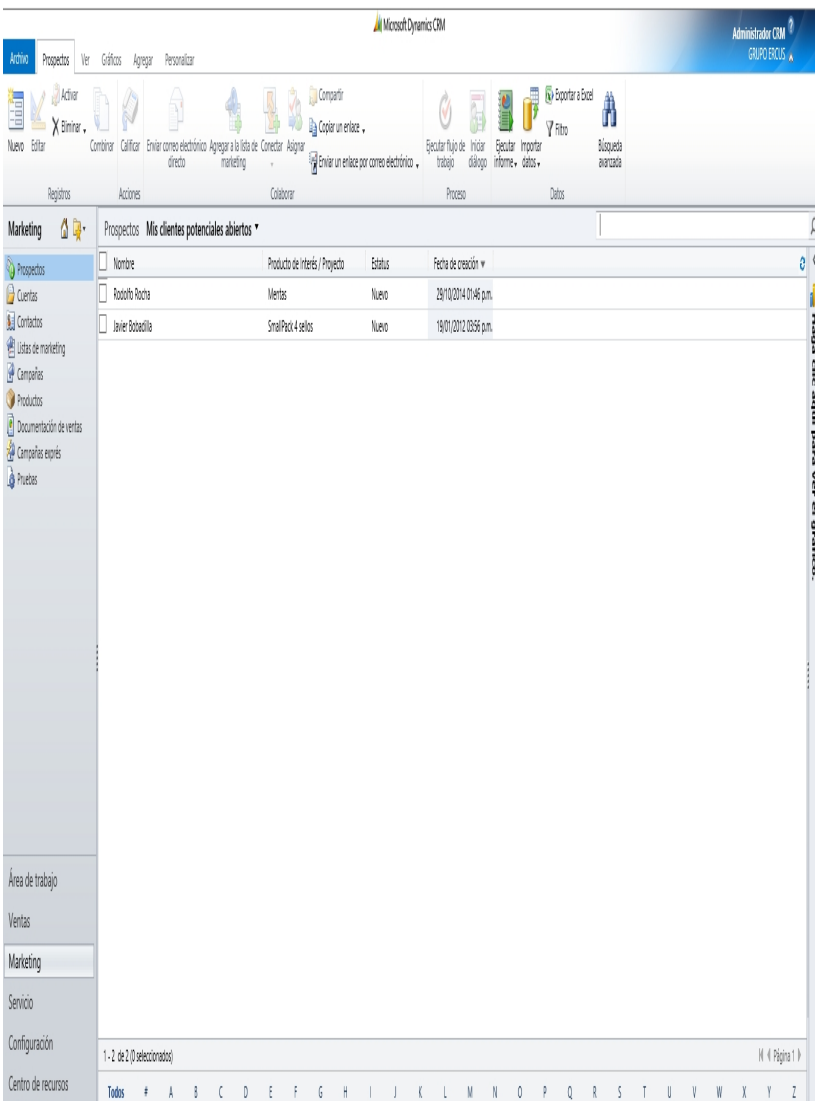
<input type="checkbox"/>	Nombre	Producto de Interés / Proyecto	Estatus	Fecha de creación
<input type="checkbox"/>	Rodolfo Rocha	Mentas	Nuevo	29/10/2014 01:46 p.m.
<input type="checkbox"/>	Javier Bobadilla	SmallPack 4 sellos	Nuevo	19/01/2012 03:56 p.m.

1 - 2 de 2 (0 seleccionados) Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Haga clic aquí para ver el gráfico.

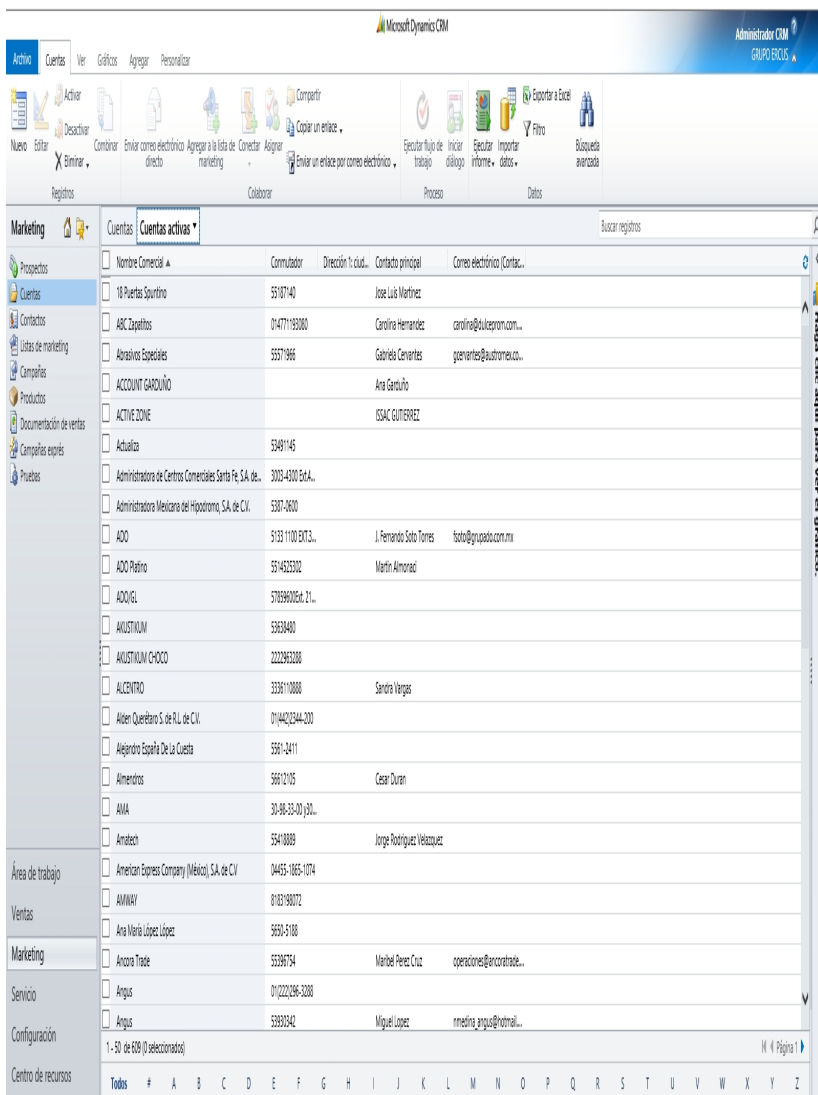
Microsoft CRM módulos



Nombre	Producto de interés / Proyecto	Estatus	Fecha de creación
<input type="checkbox"/> Rodolfo Rocha	Meritas	Nuevo	29/10/2014 01:46 p.m.
<input type="checkbox"/> Javier Botacalle	SmallPack 4 sellos	Nuevo	19/01/2012 05:56 p.m.

Los **Prospectos** o clientes potenciales representan posibles clientes que aún no se han calificado para el proceso de ventas. Al calificar (*Comprobar que un registro cumple criterios específicos y debe convertirse en una oportunidad, una cuenta o un contacto, o agregarse a una lista de marketing.*) clientes potenciales, puede convertir una respuesta de campaña de un cliente potencial para luego convertir el cliente potencial en una cuenta, un contacto o una oportunidad.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO BOCIG

Activo Cuentas Ver Gráficos Agregar Personalizar

Nuevo Editar X Eliminar Combinar Enviar correo electrónico Agregar a la lista de marketing Copiar un enlace Agregar Enviar un enlace por correo electrónico Ejecutar flujo de trabajo Ejecutar informe Filtro Ejecutar Importar datos Exportar a Excel Búsqueda avanzada

Registros Colaborar Proceso Datos

Marketing Cuentas Cuentas activas * Buscar registros

	Nombre Comercial	Commutador	Dirección 1. ciudad...	Contacto principal	Correo electrónico (Contac...
<input type="checkbox"/>	18 Puertas Spurrino	55187140		Jose Luis Martinez	
<input type="checkbox"/>	ABC Zapatos	01477193300		Carolina Hernandez	carolina@alicaprom.com...
<input type="checkbox"/>	Abrasive Specialties	55571966		Gabriela Conzates	gconzates@automec.com...
<input type="checkbox"/>	ACCOUNT GAROÑO			Ara Garoño	
<input type="checkbox"/>	ACTIVEDONE			ISAC GUTIERREZ	
<input type="checkbox"/>	Actualiza	53491145			
<input type="checkbox"/>	Administradora de Centros Comerciales Santa Fe, S.A. de c.v.	3103-4200	Ed.A.		
<input type="checkbox"/>	Administradora Mexicana del Hipodromo, S.A. de C.V.	5307-7600			
<input type="checkbox"/>	ADO	5133 1100	EXT.3.	J. Ferrando Soto Torres	fsoto@grupobocig.com.mx
<input type="checkbox"/>	ADO Patino	5514525302		Martin Almorad	
<input type="checkbox"/>	ADO/EL	5709960354	Ext. 21.		
<input type="checkbox"/>	AJUSTINUM	5363940			
<input type="checkbox"/>	AJUSTINUM CHOCO	2222951306			
<input type="checkbox"/>	ALCENTRO	3331110800		Sandra Vargas	
<input type="checkbox"/>	Alden Quezada S. de R.L. de C.V.	014402544-200			
<input type="checkbox"/>	Algodino España De la Cuesta	5591-2411			
<input type="checkbox"/>	Almendros	56512105		Cesar Duran	
<input type="checkbox"/>	AMIA	30-88-23-301	301.		
<input type="checkbox"/>	Amtech	55410089		Jorge Rodriguez Velazquez	
<input type="checkbox"/>	American Express Company (México), S.A. de C.V.	04455-1865-1074			
<input type="checkbox"/>	AMINAV	8181198072			
<input type="checkbox"/>	Ara María López López	5653-5188			
<input type="checkbox"/>	Anora Trade	5339754		Maribel Perez Cruz	operaciones@anoratrade...
<input type="checkbox"/>	Argus	01202294-3388			
<input type="checkbox"/>	Argus	5399342		Miguel Lopez	mlopez@argus@hotmail...

1 - 50 de 619 (0 seleccionados) 11 / 4 Páginas 1

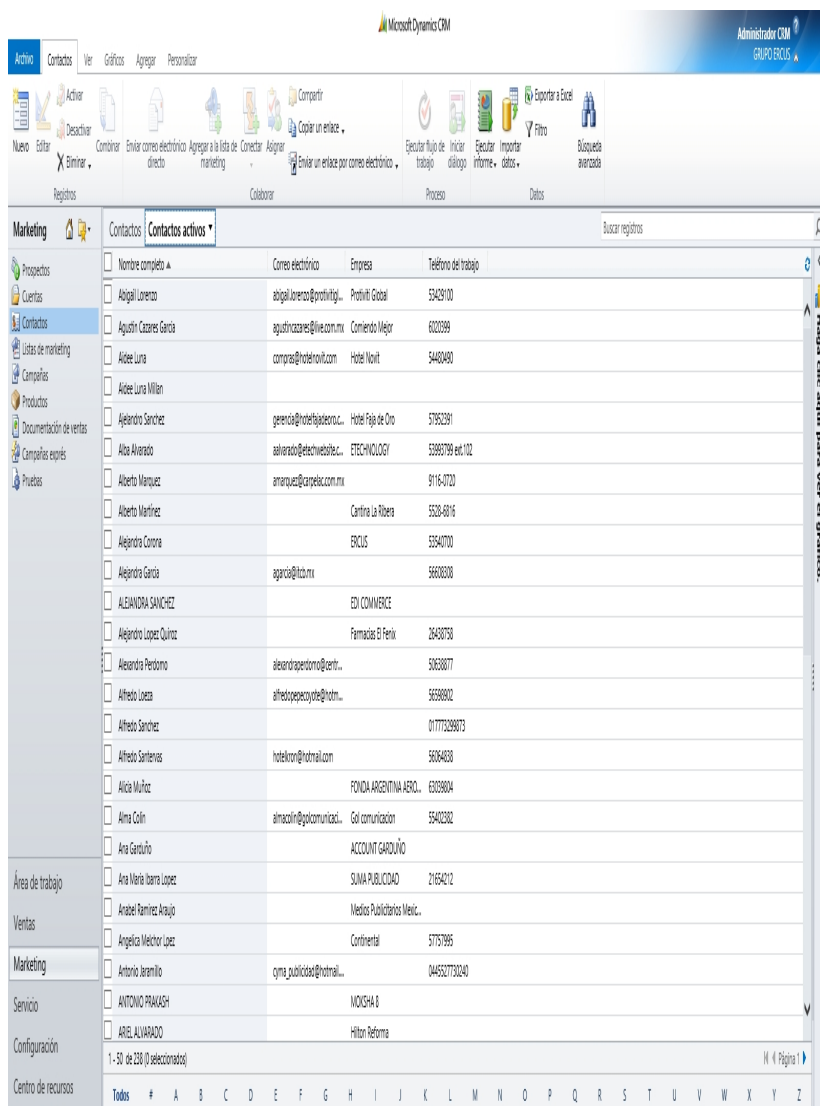
Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Las **Cuentas** representan a empresas / clientes con las que la organización puede hacer o tiene negocios.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Comercial
- Conmutador (Teléfono)
- Dirección
- Contacto Principal
- Correo Electrónico

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO ERCLUS

Activos | Contactos | Ver | Gráficos | Agregar | Personalizar

Nuevo | Editar | Eliminar | Compartir | Enviar correo electrónico | Agregar a la lista de marketing | Copiar un enlace | Ejecutar flujo de trabajo | Iniciar diálogo | Ejecutar informe | Exportar a Excel | Búsqueda avanzada

Marketing | **Contactos** | Contactos activos | Buscar registros

Nombre completo	Correo electrónico	Empresa	Teléfono de trabajo
<input type="checkbox"/> Abigail Lorenzo	abigail.lorenzo@promitig...	Promitig Global	59429100
<input type="checkbox"/> Agustín Cazares García	agustincazares@live.com.ni	Comerio Mejor	6020999
<input type="checkbox"/> Aislee Luna	compas@hotelnovit.com	Hotel Novit	5480490
<input type="checkbox"/> Aislee Luna Millan			
<input type="checkbox"/> Alejandra Sánchez	gerencia@hotelbajapaso.com...	Hotel Faja de Oro	5795291
<input type="checkbox"/> Aliza Alvarado	alvarado@electroventas.com...	ELECTROLOGIST	5398709 ext.102
<input type="checkbox"/> Alberto Marquez	amarquez@carpelec.com.mx		9116-0720
<input type="checkbox"/> Alberto Martínez		Centina La Ribera	5528-8816
<input type="checkbox"/> Alejandra Corona		ERCLUS	55540700
<input type="checkbox"/> Alejandra García	agarcia@tcm.mx		6603038
<input type="checkbox"/> ALEJANDRA SANCHEZ		EDI COMMERCE	
<input type="checkbox"/> Alejandro Lopez Quiroz		Farmacia El Pericó	26430738
<input type="checkbox"/> Alejandro Perdomo	alejandroperdomo@centro...		50633877
<input type="checkbox"/> Alfredo Lueza	alfredolueza@protonmail.com		66368902
<input type="checkbox"/> Alfredo Sanchez			017773298873
<input type="checkbox"/> Alfredo Sarmiento	hdelatoral@hotmail.com		56944038
<input type="checkbox"/> Alicia Muñoz		FONDA ARGENTINA ABO...	6303804
<input type="checkbox"/> Alma Colín	almacol@gocomunicacion.com	Gel comunicacion	55402382
<input type="checkbox"/> Ana Garuño		ACCOUNT GARUÑO	
<input type="checkbox"/> Ana María Ibarra Lopez		SUMA PUBLICIDAD	2165412
<input type="checkbox"/> Anabel Ramirez Araujo		Medios Publicitarios Medic...	
<input type="checkbox"/> Angelica Melchor Lopez		Corinthial	5757995
<input type="checkbox"/> Antonio Jaramila	cyma_publicidad@hotmail.com		044552733040
<input type="checkbox"/> ANTONIO PRAMASH		MOISHA 8	
<input type="checkbox"/> ARIEL ALVARADO		Hilton Reforma	

1 - 50 de 238 (0 seleccionados) | 1 | 4 | Página 1 |

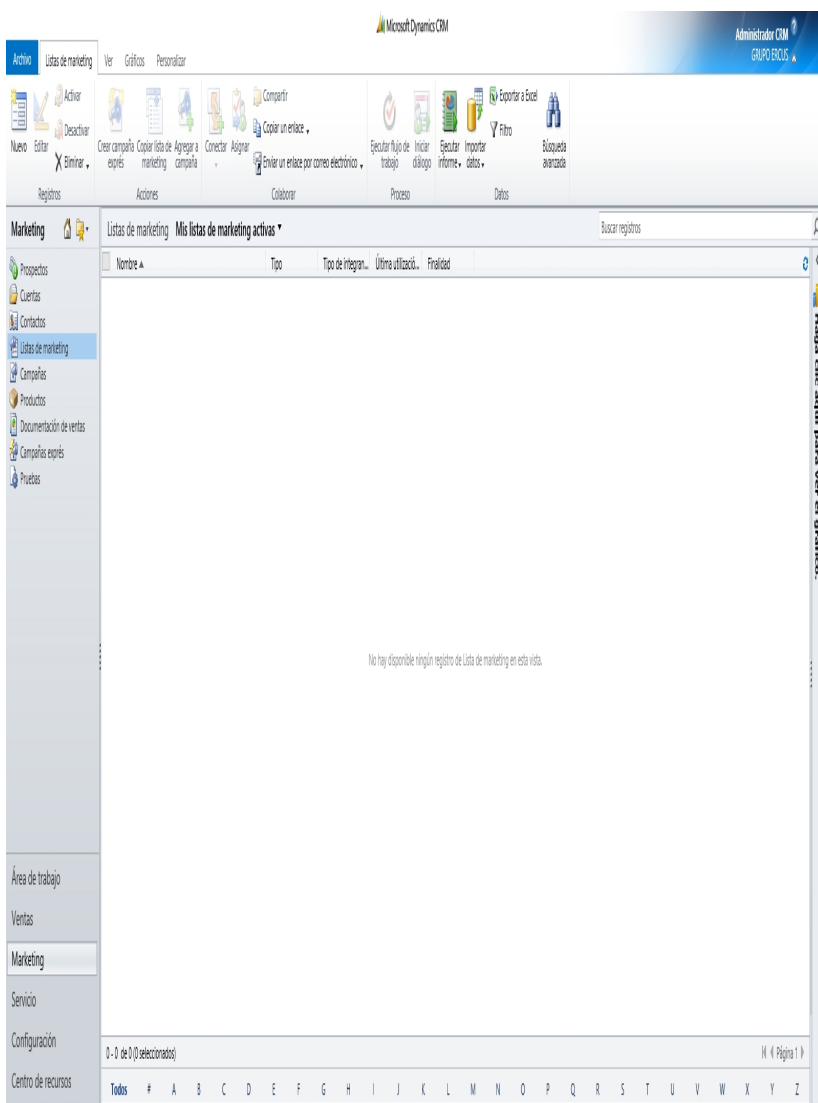
Centro de recursos | Todos | # | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

Los **Contactos** son personas que representan a clientes o clientes potenciales, o bien, alguien relacionado con una cuenta (Compañía que puede hacer negocios con su organización).

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Completo
- Correo Electrónico
- Empresa Principal
- Teléfono de trabajo

Microsoft CRM módulos

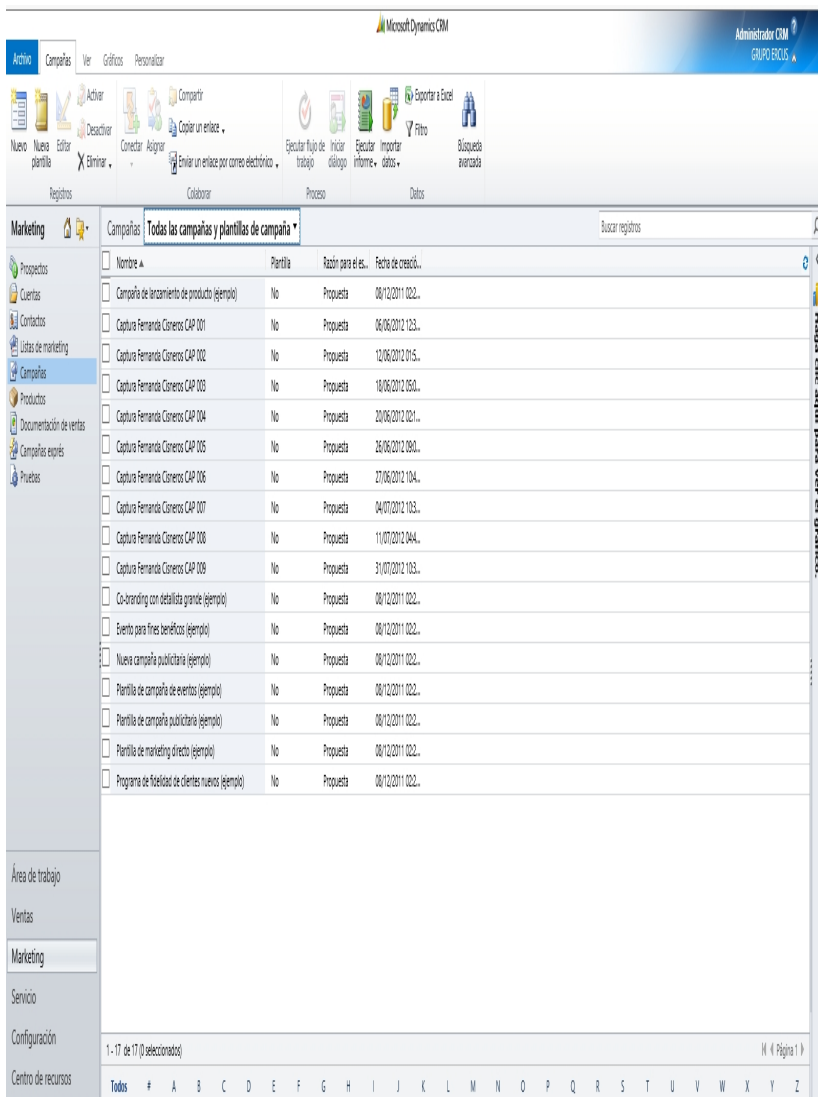


Las **listas de marketing** son listas de cuentas, contactos o clientes potenciales que coinciden con un conjunto de criterios específicos

Los datos a mostrar en la lista :

- Nombre
- Tipo de integrante (Cuenta, Contacto, Cliente Potencial)
- Tipo (Estático o Dinámico)
- Última utilización
- Finalidad

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO EMPRESARIAL

Marketing > Campañas: Todas las campañas y plantillas de campaña

Nombre	Plantilla	Razon para el es.	Fecha de creació.
<input type="checkbox"/> Campaña de lanzamiento de producto (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 03:2...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 001	No	Propuesta	06/06/2012 1:33...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 002	No	Propuesta	12/06/2012 0:15...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 003	No	Propuesta	18/06/2012 0:50...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 004	No	Propuesta	20/06/2012 0:21...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 005	No	Propuesta	26/06/2012 0:00...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 006	No	Propuesta	27/06/2012 1:04...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 007	No	Propuesta	04/07/2012 1:03...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 008	No	Propuesta	11/07/2012 0:44...
<input type="checkbox"/> Captura Fernando Cisneros CAP 009	No	Propuesta	31/07/2012 1:03...
<input type="checkbox"/> Co-branding con detallista grande (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...
<input type="checkbox"/> Evento para fines benéficos (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...
<input type="checkbox"/> Nueva campaña publicitaria (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...
<input type="checkbox"/> Plantilla de campaña de eventos (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...
<input type="checkbox"/> Plantilla de campaña publicitaria (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...
<input type="checkbox"/> Plantilla de marketing directo (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...
<input type="checkbox"/> Programa de fidelidad de clientes nuevos (ejemplo)	No	Propuesta	08/12/2011 0:32...

1 - 17 de 17 (0 seleccionados) H < Página 1 >

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Puede usar **Campañas** para crear varias actividades para uno o varios productos,

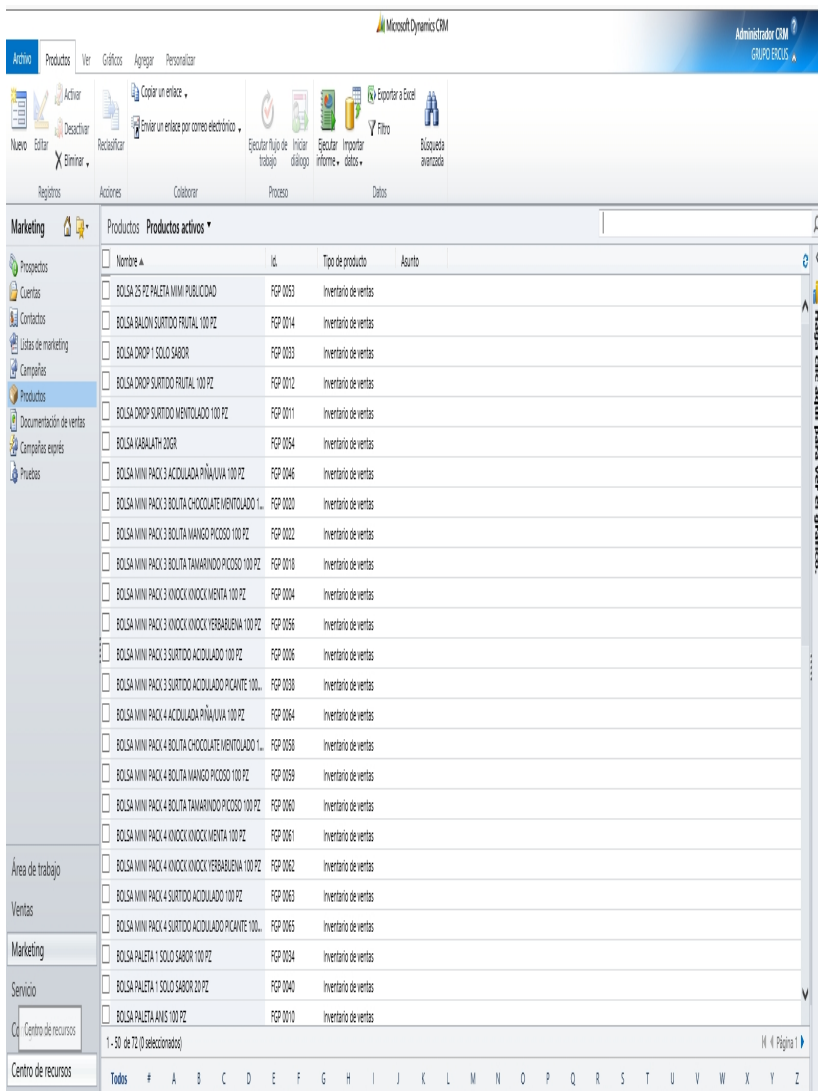
definir el tipo de campaña, definir fecha de inicio y fin de la campaña, así como

sus ingresos estimados.

De esta forma se pueden crear campañas mas extensas, con actividades mas

variada, pudiendo establecer el estatus de la misma.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM

Productos: Productos activos *

Nombre	Id.	Tipo de producto	Asunto
BOLSA 25 PE PALETA MINI PUBLICIDAD	FGP 0053	Inventario de ventas	
BOLSA BALON SURTIDO FRUTAL 100 PE	FGP 0014	Inventario de ventas	
BOLSA DROP 1 SOLO SABOR	FGP 0053	Inventario de ventas	
BOLSA DROP SURTIDO FRUTAL 100 PE	FGP 0012	Inventario de ventas	
BOLSA DROP SURTIDO MENTOLADO 100 PE	FGP 0011	Inventario de ventas	
BOLSA KABALATH 20GR	FGP 0054	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 ACCOLLADA PÍÑUA 100 PE	FGP 0046	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 BOLTA CHOCOLATE MENTOLADO 100 PE	FGP 0020	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 BOLTA MANGO PICOSO 100 PE	FGP 0022	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 BOLTA TAMARINDO PICOSO 100 PE	FGP 0018	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 KNOCK KNOCK MENTA 100 PE	FGP 0004	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 KNOCK KNOCK YESABALEÑA 100 PE	FGP 0056	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 SURTIDO ACCOLLADO 100 PE	FGP 0006	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 3 SURTIDO ACCOLLADO PICANTE 100 PE	FGP 0028	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 ACCOLLADA PÍÑUA 100 PE	FGP 0084	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 BOLTA CHOCOLATE MENTOLADO 100 PE	FGP 0058	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 BOLTA MANGO PICOSO 100 PE	FGP 0059	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 BOLTA TAMARINDO PICOSO 100 PE	FGP 0060	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 KNOCK KNOCK MENTA 100 PE	FGP 0061	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 KNOCK KNOCK YESABALEÑA 100 PE	FGP 0062	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 SURTIDO ACCOLLADO 100 PE	FGP 0063	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 4 SURTIDO ACCOLLADO PICANTE 100 PE	FGP 0065	Inventario de ventas	
BOLSA PALETA 1 SOLO SABOR 100 PE	FGP 0024	Inventario de ventas	
BOLSA PALETA 1 SOLO SABOR 20 PE	FGP 0040	Inventario de ventas	
BOLSA PALETA ANIS 100 PE	FGP 0010	Inventario de ventas	

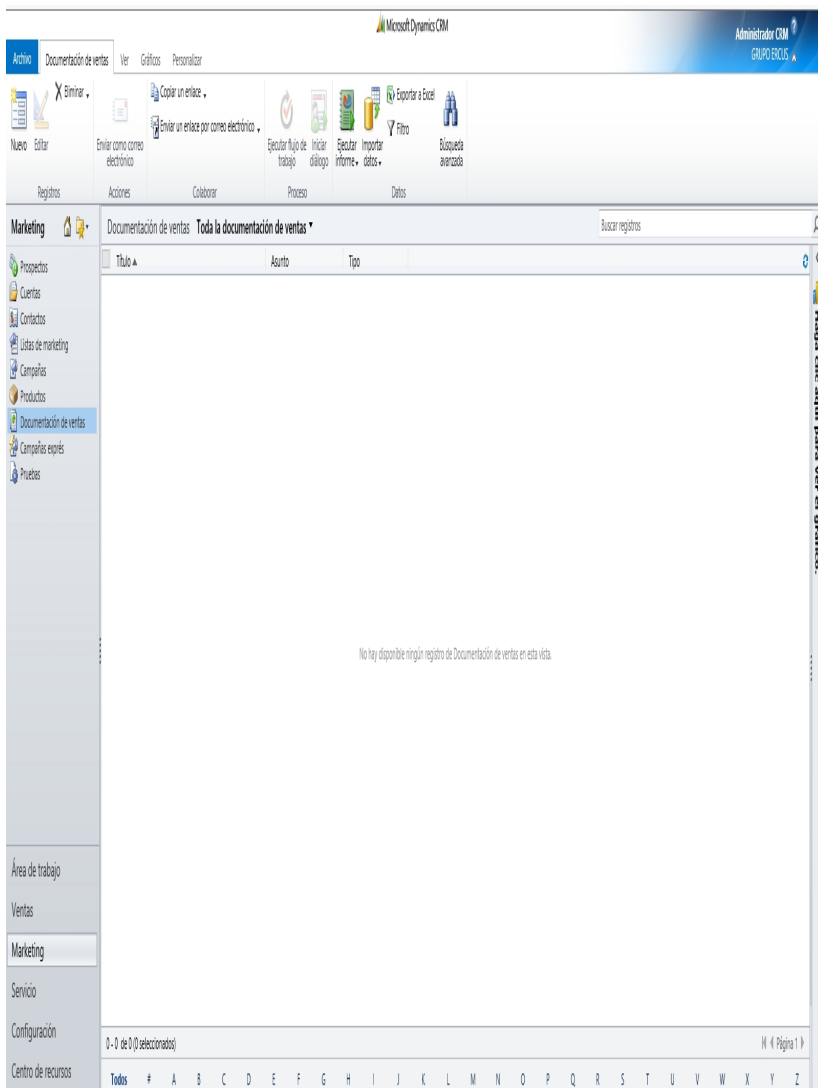
1 - 50 de 72 (0 seleccionados) | 11 de 11 | Página 1

Los **productos** son cualquier elemento del catálogo de productos. Puede vincular productos a otros registros, entre los que se incluyen cotizaciones, campañas y casos .

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Id.
- Tipo de producto.

Microsoft CRM módulos

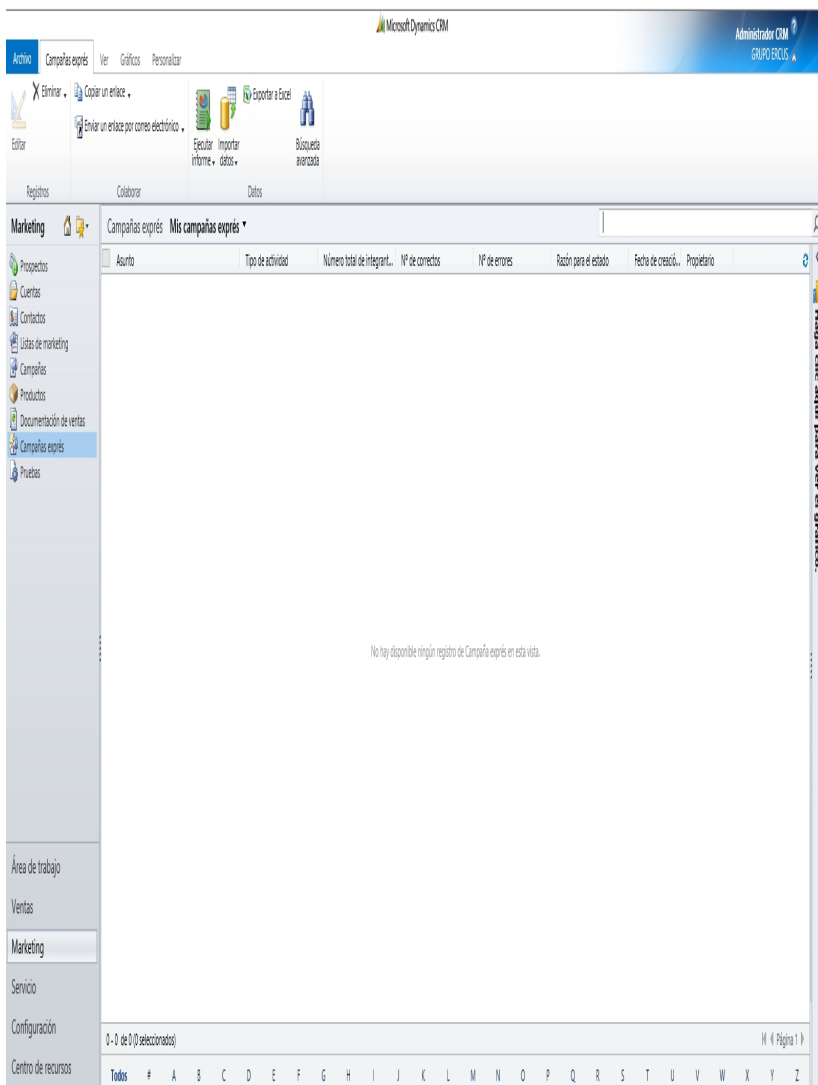


La siguiente lista contiene vínculos a procedimientos que muestran cómo crear, abrir, ver, editar y adjuntar información de ventas a registros de **documentación de ventas** .

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Titulo
- Asunto
- Tipo

Microsoft CRM módulos



Puede usar **Campañas exprés** para crear un tipo de actividad para varias cuentas , contactos o clientes potenciales a la vez.

De esta forma se pueden crear campañas muy enfocadas , con actividades específicas y medibles para poder determinar el éxito de la misma.

Microsoft CRM módulos

Microsoft Dynamics CRM

Administrador CRM
GRUPO ERCUS

Archivo Casos Ver Gráficos Agregar Personalizar

Eliminar
Nuevo Editar Resolver caso Cancelar caso Enviar correo electrónico directo Conectar Agregar a la cola Asignar Compartir Copiar un enlace Enviar un enlace por correo electrónico Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe Importar datos Exportar a Excel Filtro Búsqueda avanzada

Registros Acciones Colaborar Proceso Datos

Servicio Casos **Todos los casos** Buscar registros

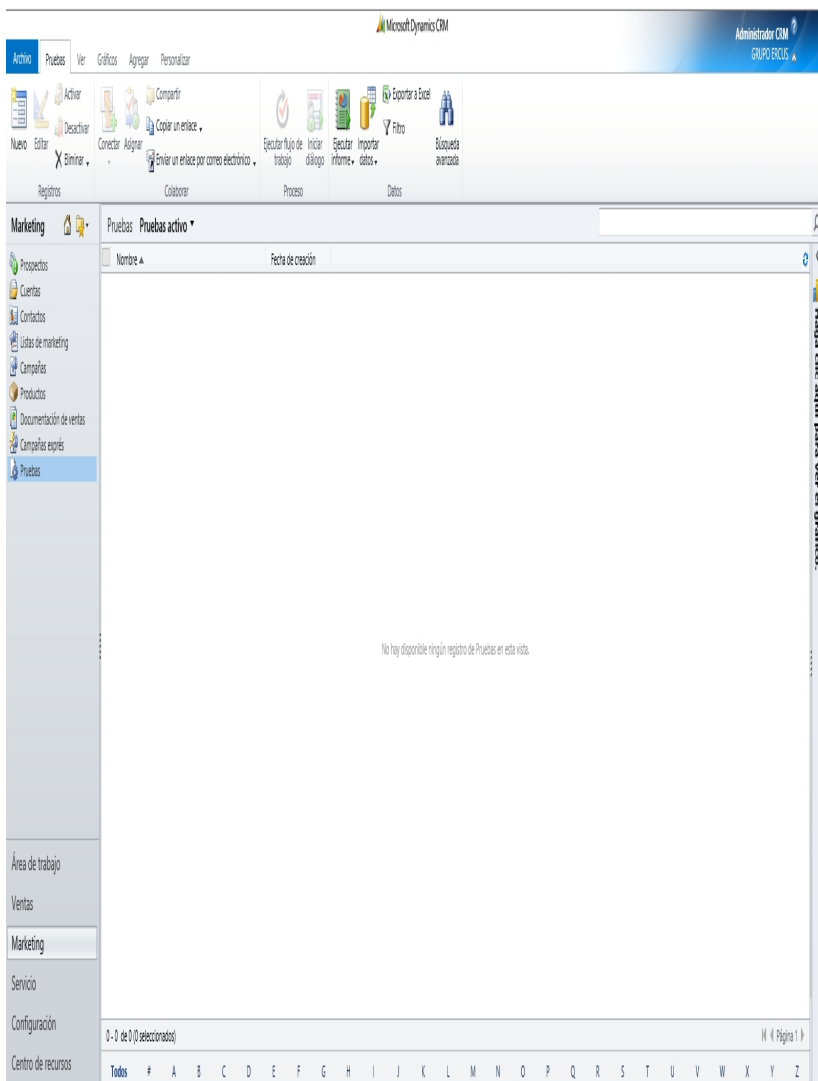
Título	Estado	Número de caso	Prioridad	Fecha de creación
Problemas co entrega	Activo	CAS-01028-W1T1F9	Alta	25/04/2013 11:55 a.m.

1 - 1 de 1 (0 seleccionados) Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Haga clic aquí para ver el gráfico.

Microsoft CRM módulos

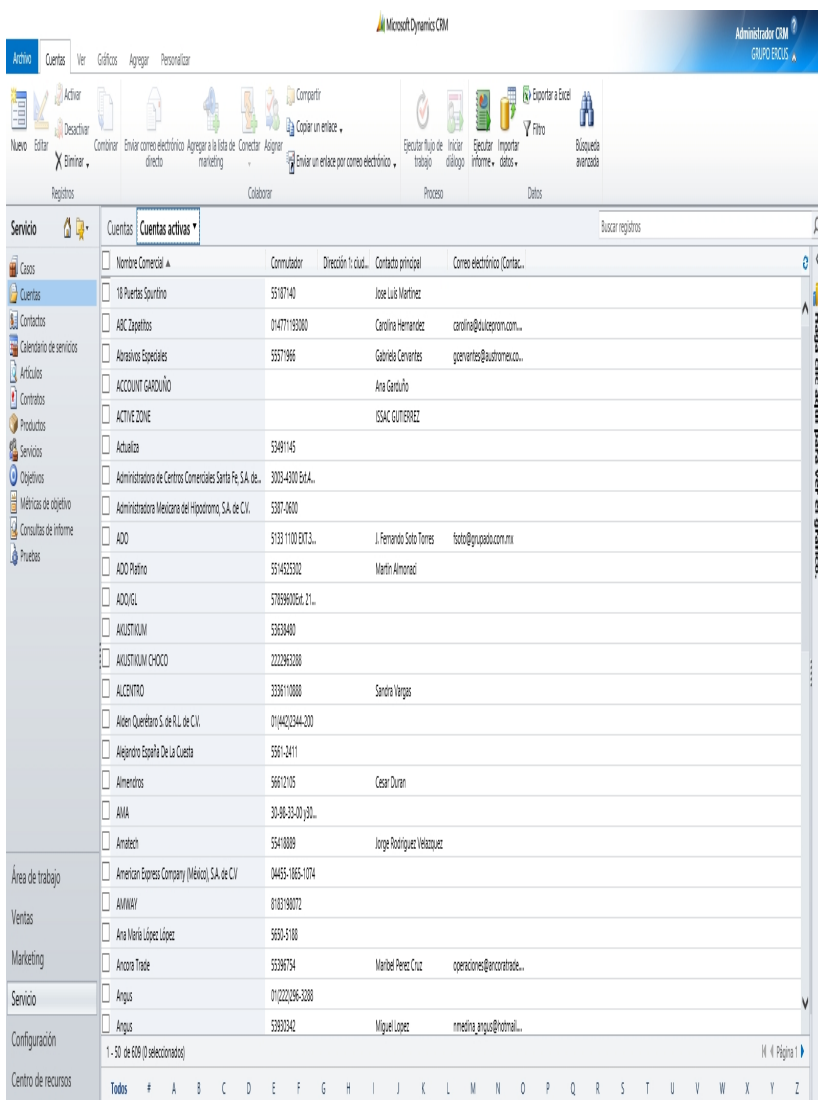


Un **Caso** es aquel evento que nos ayuda a darle un servicio mas cercano al cliente ya que va desde resolverle un problema, darle seguimiento a su servicio o simplemente atenderlo en alguna duda.

Después de guardar un **Caso**, puede agregar una actividad, un archivo adjunto o un trabajo del sistema.

Como primer paso para resolver un **Caso**, se puede ver la cantidad total de tiempo dedicado al mismo. Usted puede ver esta información sin llegar a resolverlo.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO BOCOS

Activo | Ver | Gráficos | Agregar | Personalizar

Nuevo | Editar | Eliminar | Combinar | Enviar correo electrónico directo | Agregar a la lista de marketing | Copiar un enlace | Eliminar un enlace por correo electrónico | Ejecutar flujo de trabajo | Iniciar diálogo | Ejecutar informe | Importar datos | Filtro | Búsqueda avanzada | Exportar a Excel

Servicio | Cuentas | Cuentas activas * | Buscar registros

Nombre Comercial	Conmutador	Dirección 1: ciudad...	Contacto principal	Correo electrónico (Contac...
<input type="checkbox"/> 10 Puertos Spurrino	55187140		Jose Luis Martinez	
<input type="checkbox"/> ABC Zapatos	01477193000		Carolina Hernandez	carolina@alicaprom.com...
<input type="checkbox"/> Abrasivos Especiales	55571966		Gabriela Cervantes	gcervantes@audiotone.com...
<input type="checkbox"/> ACCOUNT GAROÑINO			Ara Garoño	
<input type="checkbox"/> ACTIVE ZONE			ISAC GUTIERREZ	
<input type="checkbox"/> Actualiza	53491145			
<input type="checkbox"/> Administradora de Centros Comerciales Santa Fe, S.A. de C.V.	3103-4300 EGA...			
<input type="checkbox"/> Administradora Mexicana del Hipodromo, S.A. de C.V.	5307-7600			
<input type="checkbox"/> ADO	5133 1100 EXT.3...		J. Ferrando Soto Torres	fsoto@grupoadco.com.mx
<input type="checkbox"/> ADO Patino	5514625302		Martin Almonac	
<input type="checkbox"/> ADO/EL	570696035d. 21...			
<input type="checkbox"/> AIOUSTINUM	5363940			
<input type="checkbox"/> AIOUSTINUM CHOCO	2222961206			
<input type="checkbox"/> ALCANTRO	3339110800		Sandra Vargas	
<input type="checkbox"/> Alden Quezada S. de R.L. de C.V.	0104020244-200			
<input type="checkbox"/> Alejandro España De La Cuesta	5501-2411			
<input type="checkbox"/> Almerinos	56012105		Cesar Duran	
<input type="checkbox"/> ANIA	30-08-23-00130...			
<input type="checkbox"/> Anitech	55410089		Jorge Rodriguez Velazquez	
<input type="checkbox"/> American Express Company (Mexico), S.A. de C.V.	04455-1065-1074			
<input type="checkbox"/> ANIMAY	0103198072			
<input type="checkbox"/> Ana María López López	5650-5188			
<input type="checkbox"/> Arcora Trade	55396754		Maribel Perez Cruz	operaciones@arcoratrade...
<input type="checkbox"/> Argus	01222206-3888			
<input type="checkbox"/> Argus	53930342		Miguel Lopez	mlopez@argus@hotmail...

1 - 30 de 639 (0 seleccionados) | 11 | Página 1

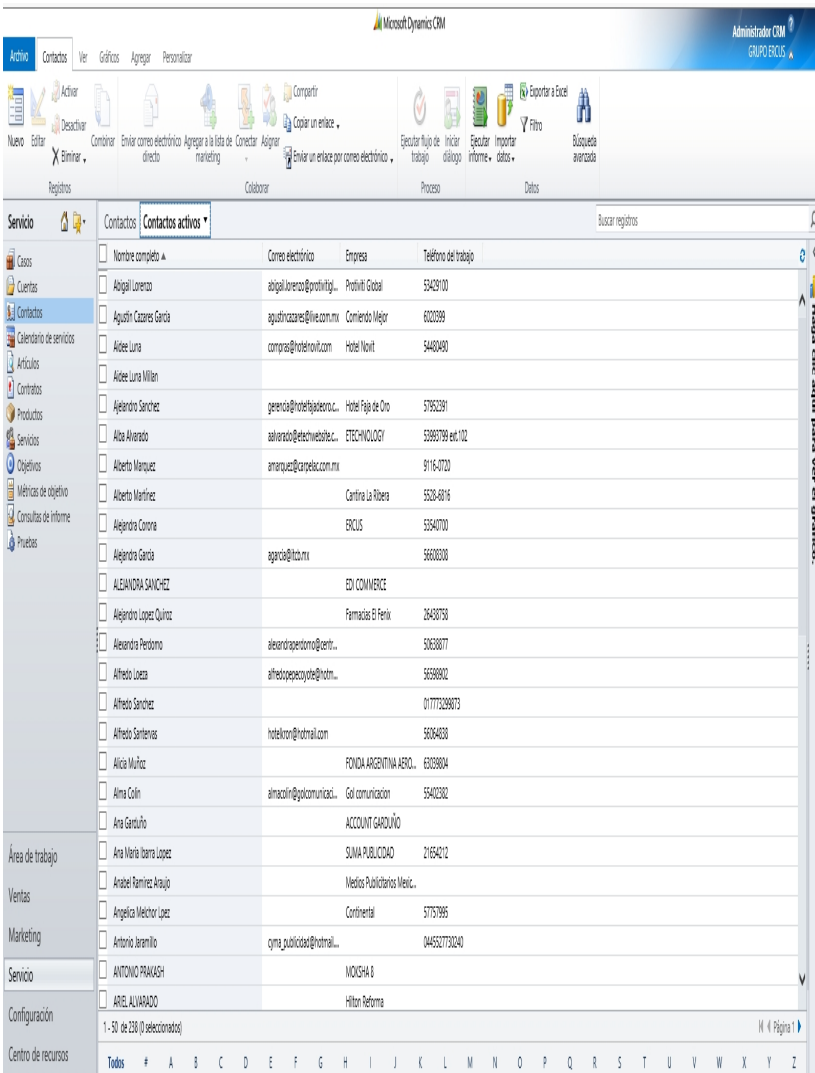
Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Las **Cuentas** representan a empresas / clientes con las que la organización puede hacer o tiene negocios.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Comercial
- Conmutador (Teléfono)
- Dirección
- Contacto Principal
- Correo Electrónico

Microsoft CRM módulos



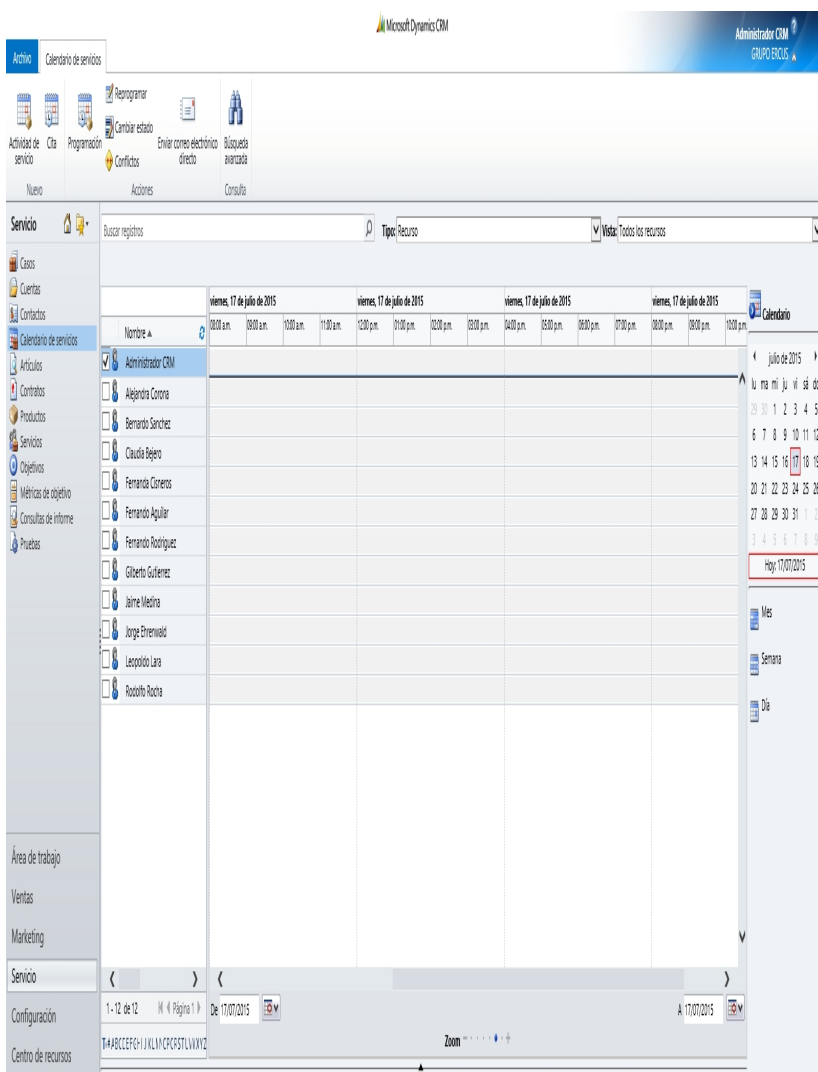
Nombre completo	Correo electrónico	Empresa	Teléfono de trabajo
Albiral Lorenzo	albiral.lorenzo@promitig...	Protivi Global	53429100
Ayudin Cazares García	ayudincasares@live.com.ni	Comiendo Mejor	6020989
Aidee Luna	compra@hotelnovit.com	Hotel Novit	5460480
Aidee Luna Millán			
Alejandra Sanchez	gerencia@hotelgalestro.com	Hotel Faja de Oro	57952391
Alba Alvarado	aalvarado@electruvotec.com	ELECTRUCOLOGY	53967099 ext.102
Alberto Marquez	amarquez@carpalec.com.mx		9116-0723
Alberto Martínez		Cantera La Ribera	5528-8016
Alejandra Correa		ERCUS	53940700
Alejandra García	agarcia@hcm.mx		56600306
ALEJANDRA SANCHEZ		EDI COMMERCE	
Alejandra Lopez Quintoz		Farmacias El Fenix	26430730
Alexandra Perdomo	alexandra.perdomo@entel...		50620877
Alfredo Lueza	alfredolueza@hcm...		66598902
Alfredo Sanchez			017773298073
Alfredo Sartiernas	hoteles@netmail.com		56944038
Alicia Muñoz		FONDA ARGENTINA ABO...	63038004
Alma Colín	amaalin@pacomunicac...	Gol comunicacion	35402382
Ara Garlúfo		ACCOUNT GARLUFO	
Ara María Barrera Lopez		SUNIA PUBLICIDAD	21654712
Araquel Ramirez Araujo		Medios Publicitarios Meic...	
Angelica Melchor Lopez		Continental	57757969
Antonio Jaramillo	cyma_publicidad@netmail...		044522733040
ANTONIO PRALASH		MOISHA 8	
AREL ALVARADO		Hilton Reforma	

Los **Contactos** son personas que representan a clientes o clientes potenciales, o bien, alguien relacionado con una cuenta (Compañía que puede hacer negocios con su organización).

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre Completo
- Correo Electrónico
- Empresa Principal
- Teléfono de trabajo

Microsoft CRM módulos

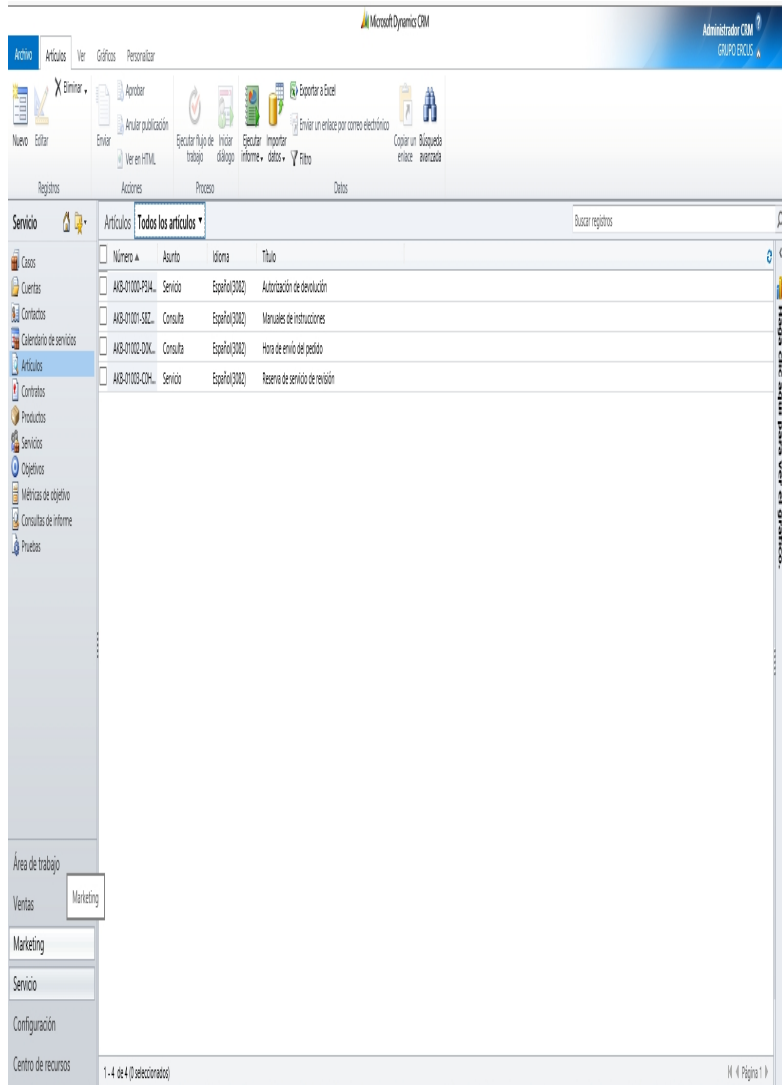


The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for the 'Calendario de servicios' (Service Calendar) module. The top navigation bar includes 'Activos' and 'Calendario de servicios'. Below it, there are icons for 'Reprogramar', 'Cambiar estado', 'Enviar correo electrónico', and 'Búsqueda avanzada'. The main area displays a calendar grid for the week of July 13-19, 2015, with columns for each day. A list of resources is shown on the left, including 'Administrador CRM', 'Alejandra Corona', 'Bernardo Sanchez', 'Claudia Pejero', 'Fernando Coronas', 'Fernando Aguilar', 'Fernando Rodriguez', 'Gilberto Gutierrez', 'Jaime Medina', 'Jorge Erenwald', 'Leopoldo Lara', and 'Rodolfo Rocha'. The interface also shows a sidebar with navigation options like 'Cuentas', 'Contactos', 'Artículos', 'Contratos', 'Productos', 'Servicios', 'Objetivos', 'Métricas de objetivo', 'Consultas de informe', and 'Pruebas'. At the bottom, there are navigation controls for the calendar, including a date range '1 - 12 de 12' and a zoom control.

Este **Calendario** es para crear, ver y editar actividades de servicio y citas.

Estas citas o actividades puede ser relacionadas a una cuenta , las mismas pueden ser convertidas en una oportunidad.

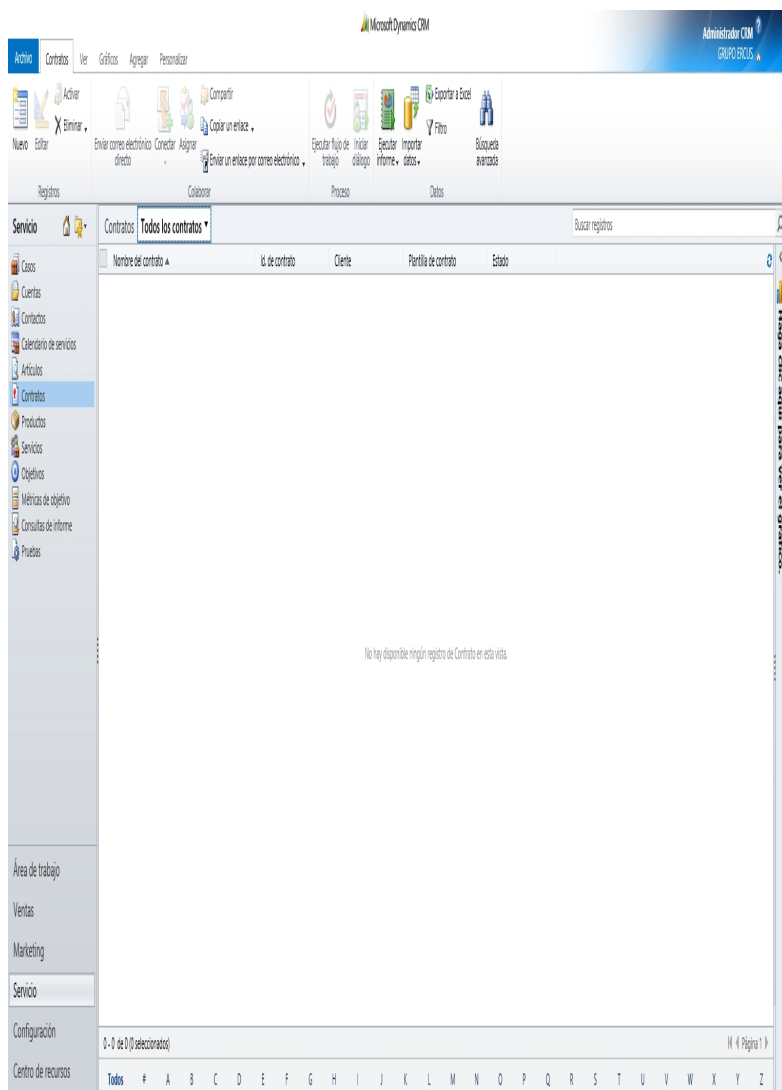
Microsoft CRM módulos



Artículos son documentos que deseamos compartir con los usuarios del Sistema, documentos como : Políticas de Ventas, Políticas de Devoluciones, etc.

En el cuadro de diálogo Palabras clave, escriba las palabras clave correspondientes a este artículo y separe las palabras clave (Palabra asociada con un artículo para identificar el artículo en una búsqueda.) con una coma. Para aumentar la probabilidad de que las palabras utilizadas por los usuarios para la búsqueda devuelvan los artículos correctos, incluya en las palabras clave variaciones ortográficas y terminología alternativa como *S2P*, *Sobre 2 Pastillas* y *Sobre*.

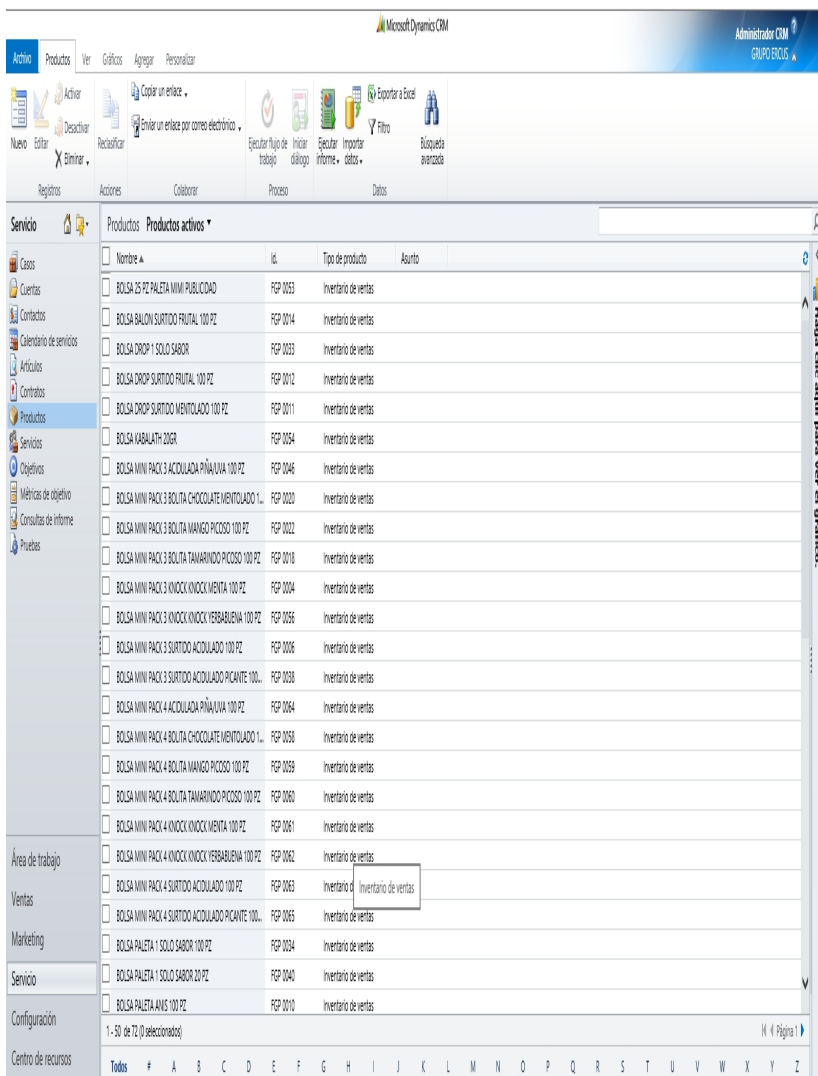
Microsoft CRM módulos



Después de guardar un registro de **Contrato**, el cual es un acuerdo para proporcionar servicio y/o producto durante las fechas de cobertura especificadas o durante un número de casos o un periodo de tiempo determinados. Cuando los clientes se ponen en contacto con el servicio al cliente, el nivel de soporte que reciben depende de su contrato; se puede agregar líneas de contrato las cuales describen el servicio y/o producto que se debe proporcionar al cliente; na línea de contrato suele incluir información de precios e indica cómo se dará cobertura.

A un contrato se le pueden ligar actividades , datos adjuntos y casos.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM Administrator CRM GRUPO ECOM

Activos Productos Ver Gráficos Agregar Personalizar

Nuevo Editar Desactivar Reciclar Copiar un enlace... Crear un enlace por correo electrónico... Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe Importar datos... Filtro Exportar a Excel Búsqueda avanzada

Registros Acciones Colaborar Proceso Datos

Servicio Productos Productos activos *

Nombre	Id.	Tipo de producto	Asunto
BOLSA 25 PE PALETA MINI PUBLICIDAD	FGP-0053	Inventario de ventas	
BOLSA BALON SURTIDO FRUTAL 100 PE	FGP-0014	Inventario de ventas	
BOLSA DROP 1 SOLO SABOR	FGP-0053	Inventario de ventas	
BOLSA DROP 9 SURTIDO FRUTAL 100 PE	FGP-0012	Inventario de ventas	
BOLSA DROP 9 SURTIDO MENTOLADO 100 PE	FGP-0011	Inventario de ventas	
BOLSA VABALATH 20GR	FGP-0054	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 ACCOLLADA PÍÑAS VIA 100 PE	FGP-0046	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 BOLTA CHOCOLATE MENTOLADO 1...	FGP-0020	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 BOLTA MANGO PICOSO 100 PE	FGP-0022	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 BOLTA TAMARINDO PICOSO 100 PE	FGP-0018	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 KNOCK KNOCK MENTA 100 PE	FGP-0004	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 KNOCK KNOCK VERBALENA 100 PE	FGP-0056	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 SURTIDO ACCOLLADO 100 PE	FGP-0006	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 SURTIDO ACCOLLADO PICANTE 100...	FGP-0038	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 SURTIDO ACCOLLADO PÍÑAS VIA 100 PE	FGP-0084	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 BOLTA CHOCOLATE MENTOLADO 1...	FGP-0050	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 BOLTA MANGO PICOSO 100 PE	FGP-0059	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 BOLTA TAMARINDO PICOSO 100 PE	FGP-0060	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 KNOCK KNOCK MENTA 100 PE	FGP-0061	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 KNOCK KNOCK VERBALENA 100 PE	FGP-0062	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 SURTIDO ACCOLLADO 100 PE	FGP-0063	Inventario de ventas	
BOLSA MINI PAC3 SURTIDO ACCOLLADO PICANTE 100...	FGP-0065	Inventario de ventas	
BOLSA PALETA 1 SOLO SABOR 100 PE	FGP-0034	Inventario de ventas	
BOLSA PALETA 1 SOLO SABOR 20 PE	FGP-0040	Inventario de ventas	
BOLSA PALETA MVS 100 PE	FGP-0010	Inventario de ventas	

1 - 30 de 72 (3 seleccionados) H 4 Página 1

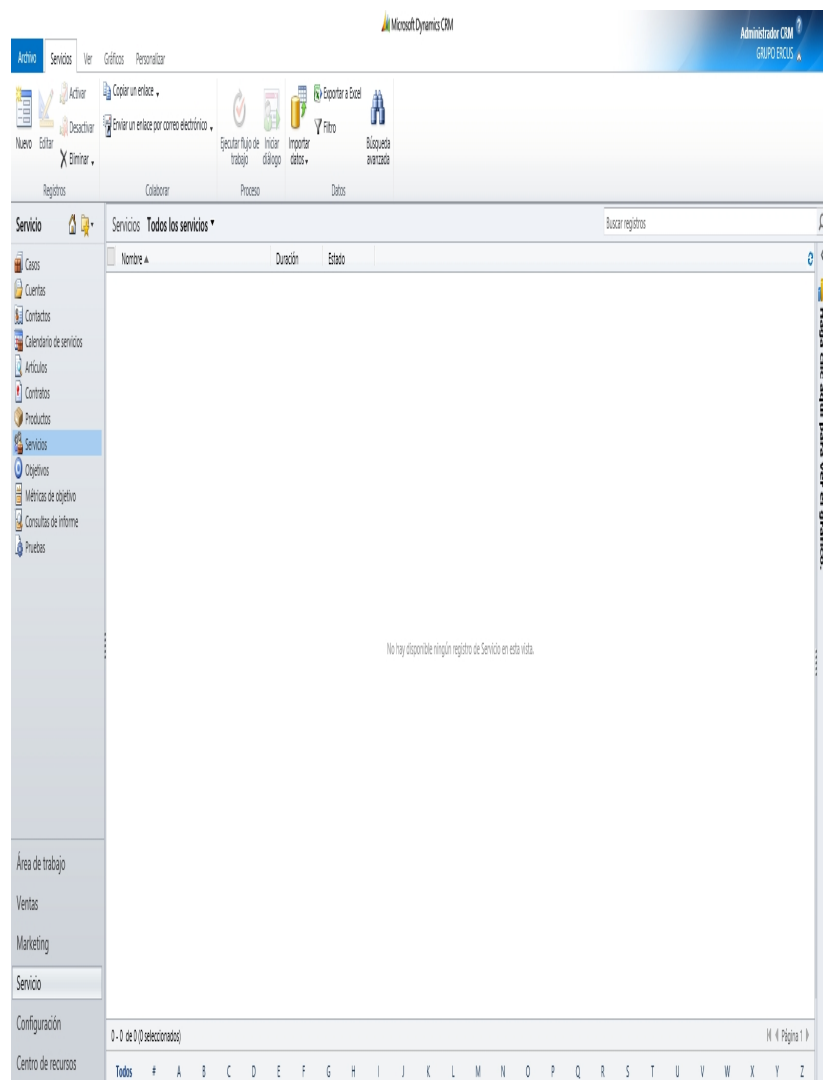
Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Los **productos** son cualquier elemento del catálogo de productos. Puede vincular productos a otros registros, entre los que se incluyen cotizaciones, campañas y casos .

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Id.
- Tipo de producto.

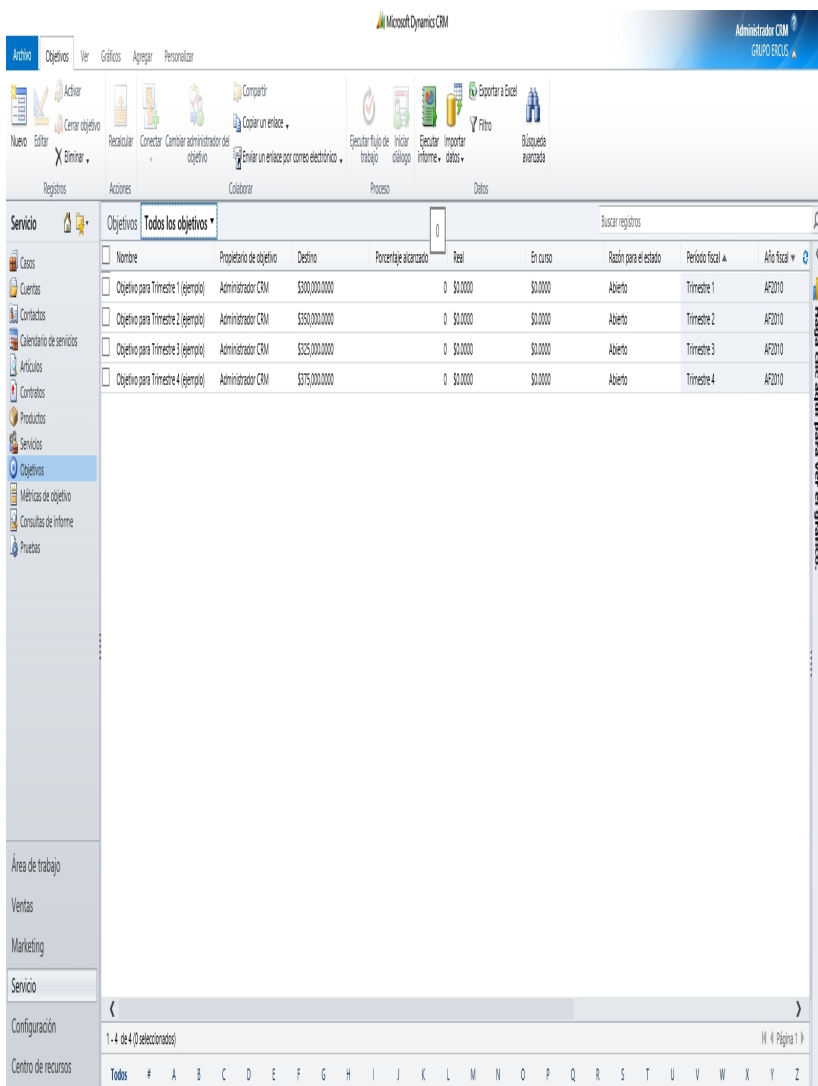
Microsoft CRM módulos



Un **Servicio** (Tipo de trabajo que uno o varios recursos realizan para una cuenta.

Los servicios son actividades que se pueden programar.) se usa como parte de una actividad de servicio (Cita programable para proporcionar un servicio a un cliente, definiendo una hora de inicio y el tiempo a dedicar a dicho servicio).

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM - GRUPO BCCG

Objetivos: Todos los objetivos *

Nombre	Propietario de objetivo	Destino	Porcentaje alcanzado	Real	En curso	Razón para el estado	Período fiscal ▲	Año fiscal ▼
Objetivo para Trimestre 1 (ejemplo)	Administrador CRM	\$300,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 1	AP2010
Objetivo para Trimestre 2 (ejemplo)	Administrador CRM	\$350,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 2	AP2010
Objetivo para Trimestre 3 (ejemplo)	Administrador CRM	\$25,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 3	AP2010
Objetivo para Trimestre 4 (ejemplo)	Administrador CRM	\$375,000,000	0	\$0,000	\$0,000	Abierto	Trimestre 4	AP2010

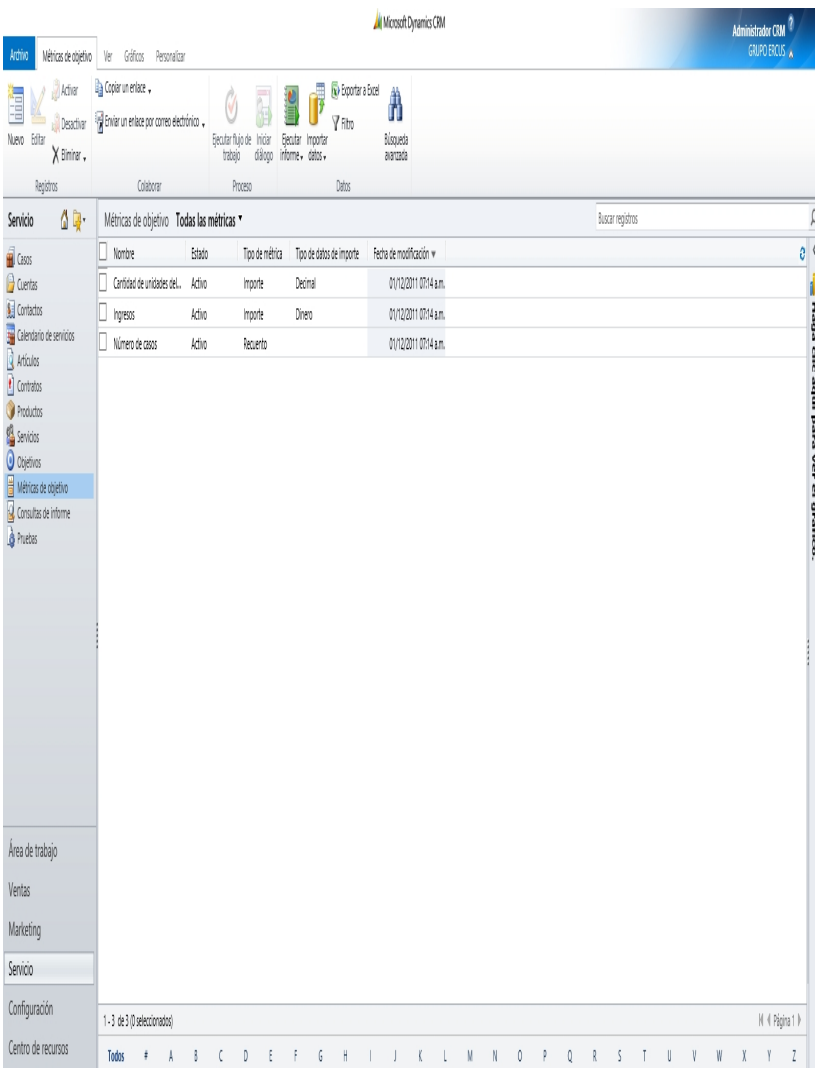
1 - 4 de 4 (0 seleccionados) H < Página 1 >

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Los **Objetivos** son metas que se van registrando y las cuales en base a las operaciones (pedidos, facturas ,cuentas) y el volumen de las mismas en un rango de tiempo definido puede medirse y calificarse.

Los **Objetivos** pueden medirse en base a las métricas de objetivos (por ejemplo Montos, Cantidades Vendidas y Cuentas captadas), mostrándonos siempre el porcentaje alcanzado de dichos objetivos.

Microsoft CRM módulos



Microsoft Dynamics CRM - Administrador CRM (GRUPO EDUCO)

Activo Métricas de objetivo Ver Gráficos Personalizar

Copiar un enlace...
 Enviar un enlace por correo electrónico...
 Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe Importar datos... Filtro Bloquear avanzada

Registros Colaborar Proceso Datos

Servicio Métricas de objetivo **Todas las métricas *** Buscar registros

Nombre	Estatus	Tipo de métrica	Tipo de datos de importe	Fecha de modificación ▼
Cantidad de unidades de...	Activo	Importe	Decimal	01/12/2011 07:14 a.m.
Ingresos	Activo	Importe	Dinero	01/12/2011 07:14 a.m.
Número de casos	Activo	Recuento		01/12/2011 07:14 a.m.

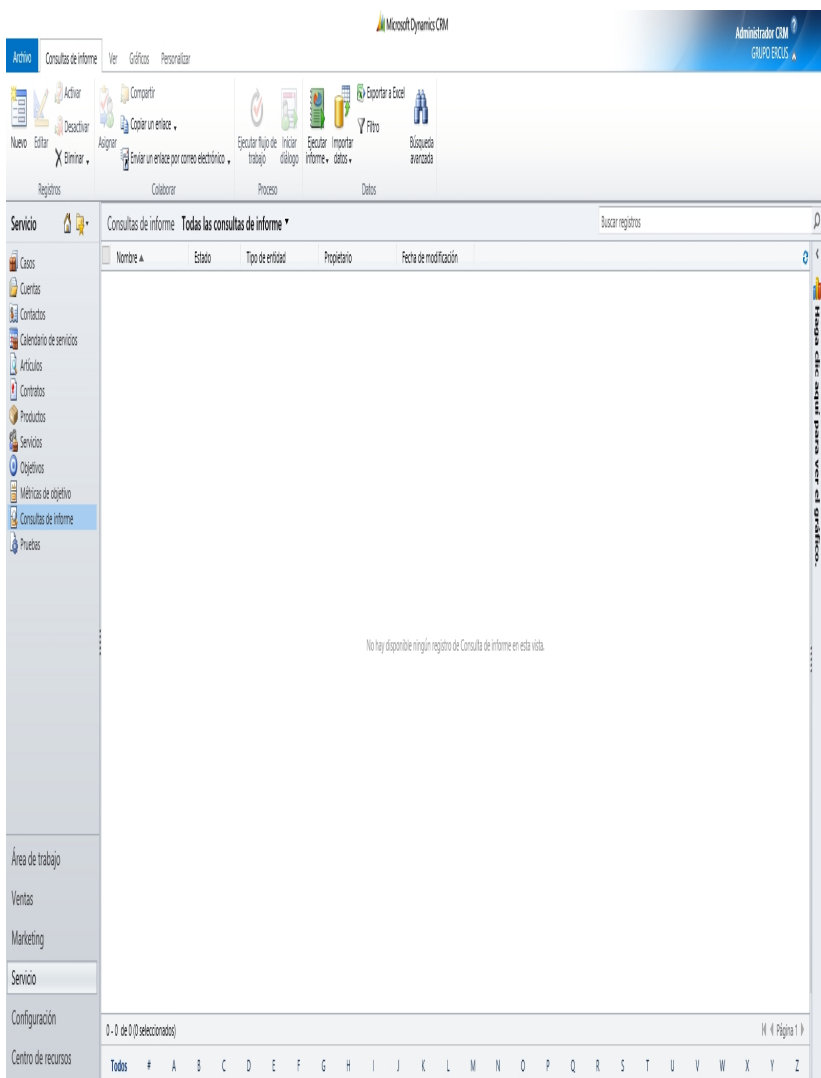
1 - 3 de 3 (0 seleccionados) H 4 Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Las **métricas de objetivos** son las unidades que nos servirán para poder cuantificar y calificar nuestros objetivos.

Nuestras métricas se basan en recuentos o importes, el tipo de datos puede ser Decimal, Entero o Dinero.

Microsoft CRM módulos



Las **consultas de informe**, son reportes generados a partir de un tipo de entidad, dichos reportes se pueden personalizar en base a agrupación o filtrado de dichas entidades.

¿Por qué se pierden los clientes?

1% Porque se mueren

3% Porque se mudan a otra parte

5% Porque se hacen amigos de otros

9% Por los precios bajos de la competencia

14% Por la mala calidad de los productos y/o servicios

68% Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas, vendedores, empleados, supervisores, gerentes, despachadores, repartidores, cobradores y otros que están en contacto con los clientes.

CRM es

CRM es una estrategia de negocios dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes actuales y potenciales de una empresa para poder hacer crecer el valor de la relación.