Infor LN CRM - Guía del usuario para CRM

© Copyright 2017 Infor

Reservados todos los derechos. El texto y el diseño de la marca mencionados en el presente documento son marcas registradas de Infor o de sus empresas afiliadas o subsidiarias. El resto de marcas registradas que aparecen en el presente documento pertenecen a sus propietarios.

Avisos importantes

El material de esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria) es confidencial y propiedad de Infor.

Al acceder a este documento, el usuario reconoce y acepta que todo el material (incluyendo cualquier modificación, traducción o adaptación del mismo), la propiedad intelectual, los derechos industriales y cualquier otro derecho, título o interés del mismo, son propiedad exclusiva de Infor. La consulta del presente material no supone derecho, título o interés alguno de dicho material (modificación, traducción o adaptación del mismo), salvo el derecho no exclusivo a utilizar dicho material con respecto a la licencia y al uso del software proporcionados por Infor a tenor de lo dispuesto en un contrato aparte ('Objeto').

El uso de este material implica la aceptación y el reconocimiento que dicho material es absolutamente confidencial y que la utilización del mismo está limitada al objeto descrito anteriormente.

Aunque Infor asegura con diligencia debida que el material incluido en esta publicación es preciso y completo, no garantiza la exactitud de la información aquí difundida, la exención de errores tipográficos o de otro tipo, ni la satisfacción de sus necesidades concretas. Por el presente documento, Infor no asume responsabilidad alguna directa o indirecta, por daños y perjuicios causados a personas o entidades por error u omisión en esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria), si estos errores u omisiones son debidos a negligencia, accidente o cualquier otra causa.

Reconocimientos de marca

Cualquier otra compañía, producto, marca o nombres de servicios mencionados son marcas de sus respectivos propietarios.

Información acerca de la publicación

Código de documento	crmug (U9653)
Versión	10.5 (10.5)
Creado el	20 diciembre 2017

Índice de contenido

Acerca de este documento

Capítulo 1 CRM....7

Resumen de CRM....7

Datos maestros de gestión de relaciones con el cliente....7

Funcionalidad de gestión de relaciones con el cliente....7

Sincronizar contactos y actividades de CRM con Microsoft Exchange....8

Capítulo 2 Datos maestros....9

Direcciones....14

Utilizar direcciones....14

Definir formatos de dirección....15

Usar formatos de dirección....18

Partners....19

Definir partners....19

Contactos....20

Contactos del partner....20

Capítulo 3 Marketing, ventas y utilidades....23

CRM – funcionalidad....23

Oportunidades....23

Actividades....25

Cartas....27

Expresiones de selección....28

Listados....28

Cliente 360....29

Capítulo 4 Editor de texto....31

Capítulo 5 Microsoft Exchange....45

Sincronizar contactos y actividades de CRM con Microsoft Exchange....45

Parámetros y datos maestros de sincronización....45

Sincronización de contactos y actividades.....46

Apéndice A Glosario.....49

Índice

Acerca de este documento

Este documento describe el proceso de configuración y utilización del módulo Gestión de relaciones con el cliente (CRM) para:

- Especificar y realizar el seguimiento de los datos de ventas y márketing de forma flexible
- Registrar información sobre partners potenciales y actuales
- Utilizar oportunidades para registrar y controlar potenciales de venta
- Crear, programar y listar diversas actividades de venta y marketing
- Configurar y usar el editor de texto
- Sincronizar contactos y actividades entre CRM y Microsoft Exchange

Resumen del documento

Número del capítulo	Título del capítulo	Contenido
Capítulo 1	CRM	Resumen de CRM
Capítulo 2	Datos maestros	Configuración de CRM
Capítulo 3	Marketing, ventas y utilidades	Funcionalidad de CRM
Capítulo 4	Editor de texto	Configuración y uso del editor de texto
Capítulo 5	Microsoft Exchange	Sincronización de contactos y actividades de CRM con Microsoft Exchange

Lectura de este documento

Este documento se ha elaborado a partir de los temas de ayuda en línea. Por consiguiente, las referencias a otras secciones se presentan como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Si desea obtener más detalles, consulte *Introducción*. Para encontrar la sección a la que se hace referencia, consulte el índice del principio o del final del documento.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si consulta este documento en línea, hacer clic en el término subrayado le llevará a la definición del glosario al final del documento.

¿Comentarios?

Examinamos y mejoramos nuestra documentación continuamente. Agradecemos comentarios y sugerencias en lo que se refiere a este tema o documento. Tenga a bien enviarlos por correo electrónico a documentation@infor.com .

Haga referencia en su correo electrónico a este número de documento, así como a su título. Cuanto más específica sea la información que nos envíe, mejores y más eficientes comentarios le podremos proporcionar por nuestra parte.

Póngase en contacto con Infor

Si tiene cualquier pregunta sobre cualquier producto de Infor, póngase en contacto con Infor Xtreme Support en www.infor.com/inforxtreme .

Si se actualiza este documento una vez lanzado el producto, publicaremos la nueva versión en este sitio web. Le recomendamos que se conecte a él con cierta periodicidad para comprobar si hay documentación actualizada.

Si tiene algún comentario sobre la documentación de Infor, contacte con documentation@infor.com .

Capítulo 1
CRM

1

Resumen de CRM

Para mantener la competitividad y la rentabilidad, debe saber identificar, comunicar y realizar el seguimiento de las necesidades de los partners. En CRM, puede especificar y realizar el seguimiento de los datos de ventas y márketing de forma flexible. Puede especificar información sobre partners potenciales, mantener información adicional sobre partners actuales, utilizar oportunidades para registrar y controlar potenciales de venta, y crear, programar y generar listados sobre diversas actividades de venta y márketing. Se pueden sincronizar contactos y actividades entre CRM y Microsoft Exchange.

CRM no tiene un conjunto de pasos obligatorios. Toda la información es opcional.

Datos maestros de gestión de relaciones con el cliente

Para poder utilizar CRM, antes debe definir los datos maestros.

Para obtener más información, consulte *CRM – datos maestros (p. 9)*.

Funcionalidad de gestión de relaciones con el cliente

Puede utilizar CRM para ejecutar lo siguiente:

- Llevar a cabo oportunidades
- Definir actividades
- Crear cartas
- Crear expresiones de selección
- Crear listados
- Utilizar la sesión Cliente 360

Para obtener más información, consulte *CRM – funcionalidad (p. 23)*.

CRM: Editor de texto

Si crea cartas, puede utilizar el editor de texto para mantener el diseño de las cartas estándar.

Si crea expresiones de selección, puede utilizar el editor de texto para crear expresiones.

Para obtener más información, consulte *Editor de texto de CRM (p. 31)*.

Sincronizar contactos y actividades de CRM con Microsoft Exchange

Los contactos de LN se pueden sincronizar con Microsoft Exchange.

Las actividades con el tipo **Llamada** o **Cita** se pueden sincronizar como eventos de calendario entre LN y Microsoft Exchange. Los calendarios se sincronizan en ambas direcciones.

Para obtener más información, consulte *Sincronizar contactos y actividades de CRM con Microsoft Exchange (p. 45)*.

Capítulo 2
Datos maestros

2

CRM – datos maestros

Debe definir los siguientes datos maestros que se utilizarán en la gestión de relaciones con el cliente (CRM):

- **Parámetros de CRM**
  Los parámetros para la gestión de relaciones con el cliente.
- **Direcciones**
  La definición de direcciones y formatos de dirección.
- **Partners, contactos y empleados**
  Las sesiones para trabajar con partners, contactos y empleados.
- **Sesiones elementales**
  Las sesiones con información elemental sobre gestión de relaciones con el cliente.
- **Atributos**
  La configuración de los atributos, que se utilizan para registrar información distintiva sobre partners, contactos, actividades, oportunidades, cartas y listados.

Parámetros de CRM

Parámetros de CRM (tdsmi0100m000)

Esta sesión muestra los siguientes cuadros de grupo:

- **Oportunidades**
  Contiene parámetros de oportunidades.
- **Contactos**
  Contiene un conjunto de atributos predeterminado para los contactos.
- **Conjunto de características predeterminado para partner**
  Contiene conjuntos de atributos para los partners. Puede vincular un conjunto de atributos predeterminado a diversos roles de partner.
- **Conjunto de características predeteterminado para partner potencial**
  Contiene conjuntos de atributos para clientes potenciales. Puede vincular un conjunto de atributos predeterminado a diversos roles de partner potencial.

- **Varios**
  Contiene parámetros generales que se utilizan en CRM.

Nota

Puede especificar valores predeterminados para un usuario o un grupo de usuarios en la sesión Valores predeterminados por usuario (tdsmi0520m000). Los valores de esta sesión anulan los valores especificados en la sesión Parámetros de CRM (tdsmi0100m000).

Parámetros de COM (tccom0000s000)

Puede definir los siguientes parámetros de CRM en esta sesión:

- Grupos de números para partners, contactos, direcciones y actividades.
- Series para partners, contactos, direcciones, tareas, citas, llamadas, mailings y correos electrónicos.
- El campo **Iniciales basadas en** para contactos.
- La casilla de verificación **Sincronizar contactos**.
- Los campos **Ruta para anexos** y **Tamaño máximo correo elec.** para correos electrónicos.
- La casilla de verificación **Sincronizar actividades**.

Direcciones

Para comunicarse con las personas y organizaciones en CRM, debe definir:

- Direcciones en la sesión Direcciones (tccom4530m000).
- Formatos de dirección en la sesión Formatos de dirección (tccom4535m000).

Para obtener más información, consulte:

- *Utilizar direcciones (p. 14)*
- *Definir formatos de dirección (p. 15)*
- *Usar formatos de dirección (p. 18)*

Partners, contactos y empleados

En CRM, trabaja con partners, contactos y empleados que puede especificar en las sesiones siguientes:

- **Partners**
  Partner (tccom4100s000)
- **Contactos**
  Contacto (tccom1640m000)
- **Empleados**
  Empleados - General (tccom0101m000)

Para obtener más información, consulte:

- Partners
- *Contactos del partner (p. 20)*

- Definir empleados

Sesiones elementales

Las sesiones siguientes son opcionales. Cada sesión incluye información elemental sobre CRM:

- **Saludos (tcmcs1120m000)**
  Utilice esta sesión para definir saludos que pueden utilizarse a modo de introducción en las cartas dirigidas a los contactos.
- **Fases (tdsmi0103m000)**
  Utilice esta sesión para definir fases, que le permiten realizar un seguimiento de una etapa o fase determinada de un proceso de venta.
- **Tipos de oportunidades (tdsmi0107m000)**
  Utilice esta sesión para definir tipos de oportunidad que se pueden utilizar para clasificar oportunidades.
- **Procesos de ventas (tdsmi0108m000)**
  Utilice esta sesión para definir procesos de venta, que son metodologías de venta estándar que se deben seguir al trabajar en una oportunidad.
- **Fases por proceso de ventas (tdsmi0109m000)**
  Utilice esta sesión para definir las fases para un proceso de venta.
- **Avisos (tcmcs1122m000)**
  Utilice esta sesión para definir códigos de aviso, que son mensajes que puede vincular a cualquier contacto, oportunidad o actividad.
- **Promociones (tcmcs1123m000)**
  Utilice esta sesión para definir promociones, que pueden utilizarse para representar artículos proporcionados a contactos con el fin de expresar un reconocimiento hacia su negocio, o bien para indicar qué tipo de actividades promocionales se han utilizado de forma conjunta con un determinado partner.
- **Orígenes (tcmcs1124m000)**
  Utilice esta sesión para definir orígenes para realizar un seguimiento de dónde se establece contacto con los partners. Por ejemplo, es posible que una compañía que acude a exposiciones desee saber cuántos clientes potenciales nuevos ha conseguido por el hecho de participar en una determinada exposición.
- **Códigos de industria (tcmcs1125m000)**
  Utilice esta sesión para definir códigos de industria, que se utilizan para clasificar partners por tipo de empresa con el fin de, por ejemplo, segmentar a los clientes para la gestión del territorio y las campañas.
- **Roles de comprador (tcmcs1126m000)**
  Utilice esta sesión para definir roles de comprador, que se utilizan para clasificar la capacidad de toma de decisiones de un contacto en una oportunidad.

Atributos

Puede vincular atributos con los siguientes objetos de negocio:

- Partners

- Contactos
- Oportunidades
- Actividades

Además, puede utilizar la información de los atributos en listados y cartas.

Para definir atributos y conjuntos de atributos, debe realizar los pasos siguientes:

Fase 1: Crear atributos

Crea atributos en la sesión Atributos (tdsmi0550m000).

Notas

- Los campos de la ficha **Referencia** son opcionales. No es necesario que los cumplimente si no debe haber ninguna referencia o zoom.
- Los atributos son muy similares a los campos de LN. Por ejemplo, puede utilizarse una calculadora en los atributos de números enteros y en los de fracciones, igual que en los campos numéricos estándar de LN. También se puede utilizar el calendario en atributos de fecha.
- Si un atributo es del tipo **Opción**, cumplimente las opciones en la sesión Opciones por atributo (tdsmi0151m000).

Fase 2: Crear conjuntos de atributos

Puede crear varios atributos para vincularlos a un objeto de negocio. Si desea asociar entre sí los mismos atributos, utilice la sesión Conjuntos de atributos (tdsmi0152m000) para crear conjuntos de atributos.

Fase 3: Vincular atributos a conjuntos de atributos

Vincula los atributos al conjunto de atributos de la sesión Atributos por conjunto de atributos (tdsmi0153m000). Un atributo puede aparecer en más de un conjunto de atributos.

Pueden añadirse conjuntos de atributos a las siguientes sesiones:

- Atributos por partner (tdsmi1101m000)
- Atributos por oportunidad (tdsmi1111m000)
- Atributos por contacto (tdsmi1123m000)
- Atributos por actividad (tdsmi2101m000)

Fase 4: Vincular atributos a objetos de negocio

Se pueden vincular atributos a objetos de negocio del modo siguiente:

- Utilizando conjuntos de atributos predeterminados, que puede definir en la sesión Valores predeterminados por usuario (tdsmi0520m000) o en la sesión Parámetros de CRM (tdsmi0100m000).

- Añadiendo globalmente un conjunto de atributos a varios partners, oportunidades, etc., de una sola vez en la sesión Adición global de atributos (tdsmi2210m000).
- Añadiendo globalmente actividades a varios partners, oportunidades, etc., de una sola vez en la sesión Adición global de actividades (tdsmi2210m100). La adición de actividades en esta sesión se debe basar en una plantilla de actividad a la que se vincula un conjunto de atributos en la sesión Plantillas de actividad (tdsmi0155m000).
- Añadiendo manualmente atributos a objetos de negocio específicos. Puede añadir atributos uno a uno o utilizando un conjunto de atributos en las sesiones siguientes:
  - **Partner (tccom4100s000)**
    Añada atributos a un partner en la ficha **Atributos adicionales**, que hace referencia a la sesión Atributos por partner (tdsmi1101m000).
  - **Oportunidad (tdsmi1610m000)**
    Añada atributos a una oportunidad en la ficha **Atributos adicionales**, que hace referencia a la sesión Atributos por oportunidad (tdsmi1111m000).
  - **Contacto (tccom1640m000)**
    Añada atributos a un contacto en la ficha **Atributos adicionales**, que hace referencia a la sesión Atributos por contacto (tdsmi1123m000).
  - **Actividades (tccom6100m000)**
    Añada atributos a una actividad en la ficha **Atributos adicionales** de las sesiones Cita (tccom6600m100), Llamada (tccom6600m200), Tarea (tccom6600m300) o Mailing (tccom6600m400), que hace referencia a la sesión Atributos por actividad (tdsmi2101m000).

Fase 5: Especificar valores para los atributos

En la ficha **Atributos adicionales** de las sesiones Partner (tccom4100s000), Oportunidad (tdsmi1610m000), Contacto (tccom1640m000) y Actividades (tccom6100m000), puede especificar valores para los atributos.

En función del tipo de atributo, la calculadora o el calendario pueden estar disponibles cuando especifique los valores. Es obligatorio especificar un valor si el atributo se define de ese modo.

Ejemplo

- **Atributo vinculado a un partner**
  Una compañía ha decidido comprobar si sus proveedores poseen el certificado ISO 9000. Mediante la creación de un atributo denominado ISO 9000? y su vinculación a cada uno de sus proveedores, la compañía puede realizar un seguimiento de dicha información. La compañía establece el valor predeterminado para esta expresión en No.
- **Atributo vinculado a una actividad**
  Una compañía ha creado una actividad utilizada para realizar un seguimiento de las reclamaciones del almacén a los proveedores. Existe un conjunto de atributos asociado a esta actividad denominado RECL = Reclamaciones que enumera la información de la que se desea realizar un seguimiento cada vez que surja un problema. Uno de los atributos es un campo en el que el empleado del almacén califica la respuesta del proveedor. Los valores disponibles son Muy buena, Buena, Mala e Inaceptable.

- **Conjunto de atributos**
  Una compañía realiza cada año una encuesta de satisfacción del cliente. Cada una de las preguntas de la encuesta se crea como atributo y todas las preguntas se agrupan a modo de conjunto de atributos.

Direcciones

Utilizar direcciones

Utilice las direcciones para registrar la información que necesita para comunicarse con personas y organizaciones. Puede definir direcciones para:

- Compañías
- Departamentos
- Empleados
- Almacenes
- Partners
- Contactos
- Compañías de factoring
- Bancos

Distancias

Además, puede definir direcciones para otras ubicaciones o áreas entre las que desea definir las distancias. Puede definir distancias en las sesiones siguientes:

- Tabla de distancias por código postal (tccom4538m000)
- Tabla de distancias por población (tccom4537m000)

Formatos de dirección

Puede utilizar los formatos de dirección para definir cómo debe listarse la dirección.

La abreviatura de estado o provincia

En algunos países es habitual utilizar la abreviatura de un nombre de estado o provincia en lugar del nombre completo al listar la dirección. Si especifica la abreviatura del nombre de estado o provincia en la sesión Estados/provincias (tcmcs1143m000), LN listará la abreviatura. Si no especifica una abreviatura, LN listará el texto que haya especificado como descripción del estado o la provincia. Cuando defina una compañía en LN, debe definir su dirección. La dirección de la compañía se utiliza en Finanzas.

Direcciones del partner

Cuando defina un partner, defina los datos maestros del partner y, a continuación, los detalles de cada rol de partner específico. Defina una dirección para cada rol. La dirección de los datos maestros del partner es la dirección predeterminada de los roles.

Puede usar esta función para registrar la dirección principal de una organización, así como las direcciones específicas de sus departamentos y almacenes.

Dirección por tipo de documento

Las direcciones que especifique para los partners, contactos, almacenes y otros, son las direcciones predeterminadas. Por ejemplo, la dirección del partner receptor es la dirección predeterminada de la orden de expedición. Cuando crea la orden, puede seleccionar una dirección distinta para la orden.

Declaración de impuestos de Norteamérica y Canadá

En la declaración del impuesto sobre ventas de Norteamérica y Canadá, el estado o la provincia y el código GEO se utilizan para determinar:

- La jurisdicción fiscal en la que tienen lugar las transacciones
- Las autoridades a las que debe pagarse el impuesto.

Códigos postales

LN utiliza el código postal para determinar la distancia entre las direcciones de entrega, si ha definido las distancias en la sesión Tabla de distancias por código postal (tccom4538m000).

También puede utilizar códigos postales para indicar zonas donde es arriesgado hacer negocios, y bloquear transacciones con partners en dichas zonas.

Definir formatos de dirección

Para definir un formato de dirección, utilice la sesión Formatos de dirección (tccom4135s000).

Defina para cada campo de dirección dónde y cómo debe listarse, y especifique:

- **Línea**
  El número de la línea de dirección.
- **Secuencia**
  El número de secuencia de este campo en la línea.
- **Prioridad**
  La prioridad de este campo.
- **Espacio**
  El número de espacios que siguen a este campo.

Secuencia

Puede utilizar el número de secuencia para listar más de un campo en una línea. Si los campos no caben en la línea, la información se trunca al final de la línea. LN no comprueba las prioridades de los campos en este caso.

Prioridad

Puede utilizar la prioridad para indicar los campos de dirección que pueden omitirse. Si no hay suficientes líneas disponibles para listar la dirección completa según el formato especificado, no se listarán las líneas que contienen campos con una baja prioridad. 1 = prioridad más alta, 2 = segunda prioridad, y así sucesivamente.

Texto libre

Puede especificar el texto libre que se insertará entre los campos de dirección. Puede utilizarlo para añadir comas o el apartado de correo en la dirección.

Use la ficha **Comunicación** de la sesión Formatos de dirección (tccom4135s000) para definir los textos libres de un formato.

Defina la posición del texto libre del mismo modo que para los otros campos de dirección. Sólo puede definir una posición para un texto libre: es decir, si necesita dos comas, debe definir dos textos libres con una coma.

Para cada formato, puede definir:

- Tres textos libres largos, de hasta 20 caracteres cada uno
- Seis textos libres breves, de hasta 6 caracteres cada uno

El texto libre se trata como un prefijo y se añade a los otros campos de dirección. Estas reglas se aplican:

- No se lista un texto libre breve al final de una línea (sí es un texto libre largo).
- Si sólo hay texto libre en una línea, la línea no se lista. El texto libre puede ser largo o breve.

Por ejemplo, si especifica un formato de modo que el valor de **Nombre 2** se liste en la línea 2 seguido de un texto libre, toda la línea se omitirá si el campo de la dirección **Nombre 2** está vacío.

Nota

Puede especificar la misma combinación de línea, secuencia y prioridad para un único campo de dirección.

Ejemplo

Dirección de listado requerida:

línea 1:	Nombre
línea 2:	Nombre 2
línea 3:	Apartado de correos (espacio) Apartado de correos
línea 4:	Población, (espacio) Población 2
línea 5:	Código postal (espacio) (espacio) País

Formato de dirección	Línea	Secuencia	Prioridad	Espacio
Nombre	1	1	1	0
Nombre 2	2	1	1	0
Apartado de correos	3	2	1	0
Población	4	1	1	0
Población 2	4	3	1	0
País	5	3	1	0
Código postal	5	1	1	2
Apartado de correos	3	1	1	1
,	4	2	1	2

donde:

- *Apdo. correos* es un texto libre largo
- La coma es un texto libre breve

Nota

- Establezca los valores en cero para los campos de dirección que no se utilizan.

- El valor de **Nombre 2** sólo se lista si hay cinco líneas disponibles en la orden o el listado. De lo contrario, sólo se listarán los valores de **Nombre** y **Apartado de correos** en la segunda línea de la dirección.
- Si la línea 4 no es lo bastante larga, el valor de **Población 2** se trunca.

Usar formatos de dirección

Utilice los formatos de dirección para definir cómo deben listarse las direcciones en los documentos.

Normalmente, las líneas de dirección de un documento tienen una longitud de 35 posiciones. El máximo son 60 posiciones. Por este motivo, hay dos campos disponibles para los campos de nombre **Nombre**, **Calle** y **Población** de la sesión Direcciones (tccom4130s000). Esto permite listar partes del nombre, la dirección y la población en líneas separadas o listar sólo las primeras partes.

Formato de dirección y formato de líneas de dirección

En la sesión Direcciones (tccom4130s000), puede vincular un formato de dirección en los campos siguientes:

- **Formato dirección para lín. dirección**
- **Formato de dirección**

El **Formato dirección para lín. dirección** se utiliza para recuperar los datos de dirección correctos para los campos que van desde **Línea de dirección 1** hasta **Línea de dirección 6** en la sesión Direcciones (tccom4130s000). Estos campos de línea de dirección (1-6) se utilizan principalmente para intercambiar datos de dirección entre LN y un paquete externo.

Si no desea que estos campos de línea de dirección (1-6) se actualicen cada vez que se actualice un campo especificado en el formato de dirección, debe dejar el campo **Formato dirección para lín. dirección** vacío. Si es necesario, puede cargar líneas de dirección en LN desde la sesión Actualizar formatos de dirección (tccom4235m000).

El **Formato de dirección** de la sesión Direcciones (tccom4130s000) es el formato estándar de la dirección especificada. Si este campo está vacío, LN recupera un formato de dirección de país o un formato predeterminado.

Formato de dirección del país

Puede definir un formato de dirección para un país en la sesión Países (tcmcs0110s000). Utilícelo para especificar si el número de domicilio precede o sigue al nombre de la calle, y si el código postal precede o sigue al nombre de la población en un país específico. Este formato se utiliza para todas las direcciones de un país determinado para el que no ha especificado un formato de dirección concreto.

Formato predeterminado

Cuando defina o seleccione una dirección, puede vincularle opcionalmente un formato de dirección. Sin embargo, LN no puede listar una dirección si ésta no puede encontrar el formato que debe utilizar. Debe especificar un formato predeterminado para evitar que las direcciones no puedan listarse.

Para definir el formato predeterminado, deje vacío el campo de código **Formato de dirección** en la sesión Formatos de dirección (tccom4535m000).

LN utiliza el formato más específico para listar una dirección. Busca y utiliza los formatos de dirección en este orden:

1. El formato vinculado a la dirección
2. El formato definido para el país de la dirección
3. El formato predeterminado de la compañía en la que está trabajando

Una dirección en formatos diferentes

Si necesita listar la misma dirección en diferentes formatos, haga una copia de la dirección y especifique un formato diferente para la copia. Debe especificar un código nuevo y exclusivo para la dirección copiada.

Utilícelo, por ejemplo, si en una solicitud de oferta desea listar el número de fax y la dirección de correo electrónico, si bien en una orden de expedición esta información no es necesaria. Puede hacerlo si especifica una prioridad inferior para el número de fax y la dirección de correo electrónico.

Partners

Definir partners

Puede definir partners de una de estas formas:

- Especifique todos los detalles del partner en la sesión Partner (tccom4100s000).
- Seleccione detalles predeterminados del partner en la sesión Partner (entrada rápida) (tccom4201m000).

En la sesión Parámetros de COM (tccom0000s000), debe seleccionar un grupo de números predeterminado para los partners.

Utilizar datos predeterminados de partner

Para configurar y utilizar datos predeterminados de partner, use estas sesiones:

1. **Valores predeterminados de partner (tccom4101m000)**
   Defina conjuntos de detalles predeterminados para los partners.

   Si, posteriormente, desea comprobar los detalles en la sesión Partner (tccom4100s000), puede seleccionar la casilla de verificación **Necesita verificarse**. Cuando haya comprobado los detalles o especificado los detalles que quedan, puede deseleccionar la casilla de verificación.

Si crea un nuevo conjunto de datos predeterminados, LN recupera el idioma predeterminado inicial de la sesión Datos generales de la compañía (tccom0102s000) y la divisa y la clase de tipo de cambio de la sesión Compañías (tcemm1170m000).

2. **Partner (entrada rápida) (tccom4201m000)**
   Especifique el código y el nombre del partner.

   En el campo **Rol de partner**, seleccione el tipo de partner.

   Si selecciona **Cliente**, LN utiliza los detalles predeterminados para estos roles de partner:
   - **Cliente**
   - **Receptor**
   - **Facturado**
   - **Pagador**

   Las casillas de verificación **Facturado** y **Pagador** sólo se pueden seleccionar si la casilla de verificación **Roles contables** se ha seleccionado para el cliente en la sesión Valores predeterminados de partner (tccom4101m000).

   Si selecciona **Proveedor**, LN utiliza los detalles predeterminados para estos roles de partner:
   - **Proveedor**
   - **Expedidor**
   - **Facturador**
   - **Pagado**

   Las casillas de verificación **Facturador** y **Pagado** sólo se pueden seleccionar si la casilla de verificación **Roles contables** está seleccionada para el proveedor en la sesión Valores predeterminados de partner (tccom4101m000).

   Si selecciona **Sin roles**, LN sólo utiliza los detalles predeterminados en los detalles maestros del partner.
3. Seleccione una dirección y un contacto. Si pulsa el tabulador, LN muestra los detalles de dirección o de contacto en los campos correspondientes.
4. Haga clic en **Crear**. LN crea los datos maestros de partner y los roles de partner. Puede utilizar la sesión Partner (tccom4100s000) para ver y comprobar los detalles generados, y para especificar detalles en los campos no obligatorios.

Contactos

Contactos del partner

Para cada partner puede definir el contacto del partner.

Parámetros del contacto

En la sesión Parámetros de COM (tccom0000s000), puede definir estos parámetros del contacto:

- **Usar grupo de números para contactos**

- **Grupo de números**
- **Serie**
- **Iniciales basadas en**
- **Sincronizar contactos**

Contactos y roles de partner

Utilice la sesión Contactos (tccom4540m000) para especificar un contacto nuevo, después de lo cual puede utilizar la sesión Contacto (tccom1640m000) para registrar los detalles del contacto.

Un contacto se puede vincular a más de un rol de partner.

Puede vincular:

- Partners a un contacto en la sesión Roles de partner por contacto (tccom4546m000).
- Contactos a un partner en la sesión Contactos por rol de partner (tccom4545m000).

En ambas sesiones, también puede definir si el contacto es el contacto principal para un rol de partner.

Si un contacto representa el partner en un rol específico, el contacto aparece en la ficha **Contactos** de la sesión de partner correspondiente. La ficha **Contactos** hace referencia a la sesión Contactos por rol de partner (tccom4545m000) y aparece en estas sesiones:

- Partner (tccom4100s000)
- Partner cliente (tccom4110s000)
- Partner proveedor (tccom4120s000)
- Partner facturado (tccom4112s000)
- Partner facturador (tccom4122s000)
- Partner pagador (tccom4114s000)
- Partner pagado (tccom4124s000)
- Partner receptor (tccom4111s000)
- Partner expedidor (tccom4121s000)

Capítulo 3
Marketing, ventas y utilidades

3

CRM – funcionalidad

Puede utilizar CRM para:

- **Llevar a cabo oportunidades**
  Oportunidades
- **Definir actividades**
  Actividades
- **Crear cartas**
  Cartas
- **Crear expresiones de selección**
  Expresiones de selección
- **Crear listados**
  Listados
- **Utilizar la sesión Cliente 360**
  Cliente 360

Oportunidades

El personal de venta utiliza las oportunidades para registrar y controlar información de venta relacionada con un partner, a fin de vender un producto o servicio a este partner.

Puede crear oportunidades en la sesión Oportunidad (tdsmi1610m000).

Puede utilizar esta sesión para realizar lo siguiente:

- Asignar y reasignar una oportunidad a un representante de ventas.
- Mantener el progreso de una oportunidad actualizando la fase del proceso de ventas y asignando un porcentaje de probabilidad para ganar la oportunidad.
- Actualizar el estatus de la oportunidad.
- Especificar, mantener o borrar actividades vinculadas a una oportunidad.
- Asignar contactos a una oportunidad en la sesión Contactos por oportunidad (tdsmi1122m000), que muestra con qué contacto del partner debe comunicarse para esta oportunidad.

- Añadir artículos, que puede ofrecer como líneas de ofertas de venta a un partner, a una oportunidad en la sesión Artículos por oportunidad (tdsmi1113m000).
- Añadir información de referencia a una oportunidad en la sesión Referencias por oportunidad (tdsmi1115m000).
- Añadir globalmente atributos a una oportunidad en la sesión Atributos por oportunidad (tdsmi1111m000).

Generar una oferta de venta a partir de una oportunidad

Puesto que se puede generar una oferta de venta a partir de una oportunidad, una oportunidad puede ser la base para ofertas de productos a un partner. Si se añaden artículos a una oportunidad, se pueden generar líneas de ofertas para los artículos al generar una oferta de venta a partir de una oportunidad.

Nota

En la sesión Oportunidad (tdsmi1610m000), puede:

- Añadir artículos a una oportunidad en la ficha Artículos, que hace referencia a la sesión Artículos por oportunidad (tdsmi1113m000).
- Generar una oferta de venta y líneas de ofertas a partir de la oportunidad haciendo clic en **Generar oferta** en el menú Vistas, Referencias o Acciones.

Se aplica lo siguiente al proceso de generación:

- Solo los artículos cuya casilla de verificación **Seleccionar** está seleccionada en la ficha Artículos de la sesión Oportunidad (tdsmi1610m000) se insertan como líneas de ofertas en la oferta de venta.
- Cuando se genera la oferta de venta, el número de oportunidad se cumplimenta como un número de referencia en el campo **Oportunidad** de la sesión Oferta de venta (tdsls1600m000).
- Cuando se genera la oferta de venta, el número de oferta de venta se cumplimenta como un número de referencia en la ficha Referencia de la sesión Oportunidad (tdsmi1610m000), que hace referencia a la sesión Referencias por oportunidad (tdsmi1115m000).
- La serie de números que se utiliza para generar ofertas de venta toma como predeterminados los siguientes valores:
  a. Departamentos de ventas (tdsls0512m000)
  b. Perfiles de usuario de ventas (tdsls0139m000)
  c. Tipos de orden de venta (tdsls0594m000)
  d. Parámetros de ofertas de venta (tdsls0100s100)
- El origen de la oferta de venta generada es **Oportunidad**.
- El **Origen de precios** de las líneas de oferta de venta generadas es **Manual**, de modo que los precios y los descuentos no se recalculan automáticamente.
- Si el artículo de la oportunidad tiene una trazabilidad vinculada, la trazabilidad se copia en la línea de oferta de venta generada.
- Si no hay artículos vinculados a una oportunidad, puede optar por generar sólo una cabecera de oferta de venta sin líneas de oferta.

Nota

No puede generar una oferta de venta a partir de una oportunidad si su **Estatus** es **Paralizado**, **Ganado**, **Perdido** o **Cancelado**

Actividades

Una parte esencial de la funcionalidad de gestión de relaciones con el cliente es la capacidad de crear actividades para programarlas para objetos de negocio (partners, contactos, oportunidades u otras actividades) y de realizar un seguimiento del progreso de dichas actividades.

Una actividad es una cita, llamada, tarea, mailing o correo electrónico que un usuario debe crear y ejecutar y que se registra en LN. Algunos ejemplos de actividades son llamadas de teléfono, mailings, visitas o encuestas. De forma opcional, las tareas, citas y llamadas se pueden sincronizar con Microsoft Exchange.

En la sesión Actividades (tccom6100m000), se pueden crear actividades y se pueden vincular a objetos de negocio. Las actividades se pueden crear manualmente o se pueden generar automáticamente.

Creación manual de actividades

En la sesión Actividades (tccom6100m000), puede crear manualmente estas actividades:

- **Citas**
  Haga clic en **Nueva cita** para especificar una cita en la sesión Cita (tccom6600m100).
- **Llamadas**
  Haga clic en **Nueva llamada** para especificar una llamada en la sesión Llamada (tccom6600m200).
- **Tareas**
  Haga clic en **Nueva tarea** para especificar una tarea en la sesión Tarea (tccom6600m300).
- **Correos electrónicos**
  Haga clic en **Nuevo correo electrónico** para especificar un correo electrónico en la sesión Correo electrónico (tccom6600m500).

Nota

La sesión Actividades (tccom6100m000) se puede iniciar de forma autónoma, pero también aparece en forma de ficha en las sesiones siguientes:

- Partner (tccom4100s000)
- Oportunidad (tdsmi1610m000)
- Contacto (tccom1640m000)
- Actividades (tccom6100m000)

Actividades de seguimiento

Una actividad puede tener como resultado otra actividad. Por consiguiente, a partir de una cita, una llamada, una tarea, un mailing o un correo electrónico, se pueden crear actividades de seguimiento de los tipos **Llamada**, **Tarea**, **Cita** y **Correo electrónico**.

En una de las sesiones de actividades, puede crear manualmente estas actividades de seguimiento:

- **Cita de seguimiento**
  Haga clic en **Cita de seguimiento** para especificar una cita de seguimiento en la sesión Cita (tccom6600m100).
- **Llamada de seguimiento**
  Haga clic en **Llamada de seguimiento** para especificar una llamada de seguimiento en la sesión Llamada (tccom6600m200).
- **Tarea de seguimiento**
  Haga clic en **Tarea de seguimiento** para especificar una tarea de seguimiento en la sesión Tarea (tccom6600m300).
- **Correo electrónico de seguimiento**
  Haga clic en **Correo electr. de seguimiento** para especificar un correo electrónico de seguimiento en la sesión Correo electrónico (tccom6600m500).

Nota

Si se genera una actividad a partir de otra actividad:

- Las referencias de **Código de contacto**, **Partner** y **Objeto de negocio** se copian en la nueva actividad.
- Se especifica una referencia a la actividad original en la nueva actividad. Puede actualizar todas las referencias en la actividad de seguimiento, excepto la referencia a la actividad original.
- Los asistentes o destinatarios de la actividad original se copian en la nueva actividad.

Generación automática de actividades

En la sesión Adición global de actividades (tdsmi2210m100), puede añadir globalmente actividades a varios partners, oportunidades, etc., de una sola vez.

Basándose en una plantilla de actividad, que puede definir en la sesión Plantillas de actividad (tdsmi0155m000), puede generar automáticamente estas actividades:

- Tareas en la sesión Adición global de actividades (tdsmi2210m100).
- Mailings en la sesión Combinar correspondencia por carta estándar (tdsmi2410m000). Puede ver el mailing generado en la sesión Mailing (tccom6600m400).

Vínculo a actividades

Se puede vincular lo siguiente a una actividad:

- **Atributos**
  Puede vincular atributos a una actividad en la sesión Atributos por actividad (tdsmi2101m000), que aparece como una ficha en la mayoría de las sesiones de actividad. Por ejemplo, la actividad es una encuesta y las preguntas que se van a realizar al partner se crean como atributos y se vinculan a la actividad. Cuando los empleados llevan a cabo esta actividad, abren los campos de atributos y especifican las respuestas a la encuesta en dichos campos a medida que obtienen la información por teléfono.
- **Notas**
  Puede vincular notas a una actividad en la sesión Notas (tcstl1550m000), que aparece en forma de ficha en todas las sesiones de actividad.
- **Referencias**
  Puede vincular referencias a una actividad en la sesión Referencias por actividad (tccom6115m000), que aparece en forma de ficha en todas las sesiones de actividad.
- **Asistentes**
  Puede invitar a asistentes a una llamada o a una cita en la sesión Asistente (tccom6105m000), que aparece en forma de ficha en las sesiones Llamada (tccom6600m200) y Cita (tccom6600m100). Si la casilla de verificación **Sincronizar** está seleccionada en estas sesiones, las llamadas y las citas se sincronizan con los eventos de calendario de un asistente en Microsoft Exchange.
- **Destinatarios**
  Puede seleccionar destinatarios para un correo electrónico en la sesión Destinatarios (tccom6600m900), que se puede iniciar desde la sesión Correo electrónico (tccom6600m500).
- **Anexos**
  Puede vincular anexos a un correo electrónico en la sesión Anexos (tccom6110m000), que se puede iniciar desde la sesión Correo electrónico (tccom6600m500).

Cartas

Las cartas para partners y el mailing masivo son actividades de márketing habituales. En CRM, puede crear, guardar y modificar cartas. La funcionalidad de combinar correspondencia le permite listar una carta genérica, incluida la información específica del partner. Puede exportar cartas a otros programas de procesamiento de textos para utilizar funcionalidades como la comprobación de la ortografía.

El procedimiento para crear e imprimir cartas incluye los siguientes pasos:

Fase 1: Crear cartas

En la sesión Cartas (tdsmi1150m000), puede crear cartas para su envío a partners. Puede crear las cartas en un formato genérico, que puede fusionar más adelante con información específica del partner.

Puede utilizar un editor de textos para definir el cuerpo real de la carta. Para obtener más información, consulte *Editor de texto de CRM (p. 31)*.

Fase 2: Utilizar correspondencia

En la sesión Combinar correspondencia por carta estándar (tdsmi2410m000), puede listar o procesar cartas para partners (clientes o clientes potenciales), oportunidades, contactos o actividades. Puede especificar un rango de datos que listar en la combinación de correspondencia.

Expresiones de selección

Una expresión de selección permite a un usuario definir criterios de búsqueda para crear un grupo objetivo. Este grupo objetivo puede utilizarse para especificar a quién incluir en una acción concreta. Las expresiones de selección se utilizan para crear rangos objetivo para oportunidades, adiciones globales de atributos y actividades, combinación de correspondencia (cartas) y listados. Las expresiones de selección son similares a los criterios objetivo utilizados en programas de hoja de cálculo y base de datos, como Microsoft Excel.

Las expresiones de selección se crean en la sesión Selecciones (tdsmi0170m000) tras lo cual se utilizan en cartas, los listados, etcétera. Las expresiones pueden ser simples o complejas, según los criterios utilizados. Puede utilizar el editor de textos para definir expresiones. Para obtener más información, consulte *Editor de texto de CRM (p. 31)*.

Ejemplo

Una compañía ha creado un atributo para asociarlo a sus partners que enumera la fecha en la que cada partner se convirtió en tal. Puede crearse una expresión de selección para buscar los partners que se han convertido en partners durante los últimos 45 días. La expresión de selección puede utilizar el atributo para obtener dicho grupo objetivo. La compañía utiliza asimismo fases para realizar un seguimiento del progreso obtenido con sus partners. Una fase indica que el partner necesita información adicional. La expresión de selección puede utilizar dicha fase para dirigirse a los partners a los que la compañía debe llamar o enviar información.

La sesión Selecciones (tdsmi0170m000) enumera los códigos y las descripciones de las selecciones definidas por los usuarios. Las casillas de verificación indican si hay texto para una selección o si hay definida una expresión para una selección. Tanto el texto como las expresiones se crean por medio de la funcionalidad de texto en el menú **Editar**. En el menú Vistas, Referencias o Acciones, puede seleccionar **Compilar expresión** para comprobar la sintaxis de la expresión de selección. Esta opción no es obligatoria, pero puede utilizarla a modo de precaución.

Listados

Puede definir listados para ver datos definidos por el usuario. La información incluida en un listado viene determinada por diversos criterios. En CRM, puede crear listados para ver datos en función de sus necesidades.

El procedimiento para definir listados incluye los siguientes pasos:

Fase 1: Definir un listado

Para crear un listado, debe definir primero un código, una descripción e información general sobre la cabecera y el pie de página en la sesión Listados (tdsmi0180s000).

Fase 2: Crear formatos de listado

Las definiciones de columna, que indican la información que debe incluirse en las columnas del listado, se definen en la sesión Formatos de listado (tdsmi0181s000). Esta información puede incluir campos de tabla o atributos.

Fase 3: Imprimir listados

En la sesión Listado flexible (tdsmi2410m100), puede listar y procesar los listados definidos en CRM.

Cliente 360

En una compañía, los responsables de cuentas mantienen relaciones con los partners clientes, que también se conocen como cuentas o relaciones comerciales. Pasan mucho tiempo gestionando solicitudes y propuestas de partners. En consecuencia, deben conocer el estatus de los partners clientes de los que son responsables.

La sesión Cliente 360 (tdsmi1500m000) proporciona un resumen de la información sobre partners clientes y permite a un responsable de cuentas realizar fácilmente varias tareas relacionadas con los partners. Esta sesión ayuda a los responsables de cuentas en sus tareas diarias de gestión de solicitudes y propuestas de partners de una forma flexible y correcta.

Nota

Si hace clic en el botón **Aplicar filtro**, solo se muestran los partners relevantes para el responsable de cuentas específico.

Capítulo 4
Editor de texto

4

Editor de texto de CRM

Si crea una carta o una expresión de selección, puede utilizar el editor de texto para indicar el formato real de la carta o para especificar una expresión.

Nota

- Puede especificar cartas en la sesión Cartas (tdsmi1150m000).
- Puede especificar la expresión de selección en la sesión Selecciones (tdsmi0170m000).

Utilizar el editor de texto

El diseño de una carta o una expresión de selección puede ser muy sencillo o bastante complejo. Puede contener los datos siguientes:

- **Texto normal**
  Por ejemplo, "Nos complace...". puede utilizar caracteres especiales, como ö o é, pero no es posible utilizar efectos de listado como negrita, subrayado o distintos tipos de letra.
- **Campos de tabla**
  Puede utilizar todos los campos de tabla registrados en la sesión Tablas para consultar en CRM (tdsmi0182m000), como tccom100.nama (el nombre del partner).
- **Atributos**
  Puede utilizar todos los atributos registrados en la sesión Atributos (tdsmi0550m000). Para obtener más información, consulte *Atributos del editor de texto de CRM (p. 36)*.
- **Variables predefinidas**
  Por ejemplo, @today (proporciona la fecha actual). Para obtener más información, consulte *Variables predefinidas del editor de texto de CRM (p. 38)*.

Es recomendable ampliar y seleccionar los campos de tabla y los atributos en lugar de especificarlos, porque si los selecciona cometerá menos errores. En el menú **Opciones** del editor de texto, haga clic en **Iniciar sesión de zoom** para recuperar los atributos o campos de tabla necesarios.

Nota

Cualquier texto que introduzca después del símbolo de barra vertical (|) no se utilizará como código de programación, sino simplemente como información adicional para el usuario.

Operadores del editor de texto

Puede utilizar operadores aritméticos, lógicos o relacionales en el editor de textos.

Operadores aritméticos

*	Multiplicación
/	División
+	Suma
-	Resta
¥	Resto de la división
&	Cadenas vinculantes (vectores alfanuméricos)

Operadores lógicos

o
y
no (negación)

Operadores relacionales

=	Igual a
<>	Diferente de
>	Mayor que
<	Menor que
>=	Mayor o igual que
<=	Menor o igual que

Funciones del editor de texto

Puede utilizar las funciones siguientes en el editor del texto:

- Aritmética
- Trigonometría
- Logarítmica
- Cadena
- Fecha

Funciones aritméticas		Ejemplo
round (X,Y,Z)	Produce un valor redondeado de X Y es el número de decimales Z es el método de redondeo (0 = hacia abajo, 1 = normal, 2 = hacia arriba)	-
val (A)	Produce un valor numérico de la cadena A	val ("8,7") = 8,7
abs (X)	Calcula el valor absoluto de X	abs (-10,3) = 10,3
int (X)	Produce un valor entero de X	int (11,6) = 11
pow (X, Y)	Eleva X a la potencia de Y	pow (10,2) = 100
sqrt (X)	Genera la raíz cuadrada de X	sqrt (16) = 4
min (X, Y)	Produce el valor inferior de X e Y	min (6, 10) = 6
max (X, Y)	Produce el valor superior de X e Y	max (6, 10) = 10
pi	Constante con el valor pi (3,1415926)	-

Funciones trigonométricas	
sin (X), cos (X), tan (X)	Produce el seno, el coseno o la tangente de X
asin (X), acos (X), atan (X)	Produce el arco seno, coseno o tangente de X
hsin (X), hcos (X), htan (X)	Produce el seno, el coseno o tangente hiperbólico de X

Funciones logarítmicas	
exp (X)	Eleva e a la potencia de X

log (X)	Produce el logaritmo natural de X sobre la base de e
log10 (X)	Produce el valor logarítmico de X sobre la base de potencias de 10

Funciones de cadena		**Ejemplo**
edit (X,Y)	Da formato al valor numérico de X según el formato de Y	edit (10.3, "ZZZ9V,99") = " 10,30"
str (X)	Coloca un valor numérico en la cadena	str (10,3) = "10,3"
len (X)	Produce la longitud de la cadena X	len ("abc") = 3
strip (X)	Borra espacios después del último carácter	strip ("A ") = "A"
pos (X,Y)	Produce la posición de la cadena Y en la cadena X desde la izquierda	-
rpos (X,Y)	Produce la posición de la cadena Y en la cadena X desde la derecha	-

Funciones de fecha		**Ejemplo**
date ()	Produce la fecha actual	-
date (YYYY, MM, DD)	Produce la fecha según el año (YYYY), mes (MM) y día (DD) especificado	date (2008, 5, 1) = 1 May 2008

Atributos del editor de texto de CRM

Si utiliza el editor de textos para definir el diseño de una carta o para crear una expresión de selección, puede recuperar los atributos. Para seleccionar un atributo, en el menú **Opciones** del editor de texto, haga clic en **Iniciar sesión de zoom**.

Notación general de un atributo

Tipos de atributos

- **R**
  Atributo asociado a un cliente o cliente potencial.
- **P**
  Atributo asociado a una oportunidad.
- **Confirmado**
  Atributo asociado a un contacto.
- **A**
  Atributo asociado a una actividad.

La notación general de un atributo es la siguiente: [X, atributo].

La X representa R, P, C o A. El atributo recuperado es siempre el atributo de una relación (R). Si desea asignar el atributo a un contacto, debe cambiar "R" por "C", etcétera.

Variables de atributos

Si desea utilizar atributos en un listado predefinido, puede utilizar las variables siguientes (matrices):

- **label.data**
  En esta matriz se almacenan todas las etiquetas (descripciones) del atributo. La longitud de una descripción es 40 caracteres, hasta 25 etiquetas.
- **attribute.data**
  En esta matriz se almacenan todos los valores (alfanuméricos) (hasta 25).
- **attribute.text**
  En esta matriz se registran todos los números de texto (hasta 10), que ahora pueden imprimirse.

Ejemplo

La actividad 'Visita' tiene tres atributos:

Tipo de ambiente	amistoso, normal, hostil
Inicio de cita	pronto, puntual, tarde
Fin de la cita	pronto, puntual, tarde

El atributo dos está vinculado a un texto.

Se puede listar lo siguiente:

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca
label.data (1) : attribute.data (1)
label.data (2) : attribute.data (2)
label.data (3) : attribute.data (3)

Text label.data (2)
attribute.text (2)

Variables predefinidas del editor de texto de CRM

Si utiliza el editor de textos para definir el diseño de una carta o para crear una expresión de selección, puede utilizar variables predefinidas.

Variables predefinidas generales para partners/oportunidades/contactos/actividades

En los documentos de órdenes, las direcciones son campos vacíos partidos. Tales direcciones partidas están disponibles utilizando los campos siguientes:

cor.nama	Primer campo de dirección postal
cor.namb	Segundo campo de dirección postal
cor.namc	Tercer campo de dirección postal
cor.namd	Cuarto campo de dirección postal
cor.name	Quinto campo de dirección postal
cor.namf	Sexto campo de dirección postal
cor.ccty.dsca	Descripción de país de dirección postal
del.nama	Primer campo de dirección de entrega
del.namb	Segundo campo de dirección de entrega
del.namc	Tercer campo de dirección de entrega
del.namd	Cuarto campo de dirección de entrega
del.name	Quinto campo de dirección de entrega
del.namf	Sexto campo de dirección de entrega
del.ccty.dsca	Descripción de país de dirección de entrega
pad.nama	Primer campo de dirección privada
pad.namb	Segundo campo de dirección privada
pad.namc	Tercer campo de dirección privada
pad.namd	Cuarto campo de dirección privada
pad.name	Quinto campo de dirección privada
pad.namf	Sexto campo de dirección privada

pad.ccty.dsca	Descripción de país de dirección privada

Variables predefinidas para partners

pldd_mcs034.dsca	Descripción de lista de precios
pcpr_com010.nama	Nombre de cliente padre para precios/descuentos
pctx_com010.nama	Nombre de cliente padre para textos
pctf_com010.nama	Nombre de cliente padre para finanzas
ccus_com010.nama	Nombre de cliente padre para actualización de estadísticas
iscn_com000.nama	Nombre 1 de compañía afiliada
iscn_com000.namb	Nombre 2 de compañía afiliada
iscn_com000.namc	Dirección 1 de compañía afiliada
iscn_com000.namd	Dirección 2 de compañía afiliada
iscn_com000.name	Ciudad 1 de compañía afiliada
iscn_com000.namf	Ciudad 2 de compañía afiliada
iscn_com000.pstc	Código postal de compañía afiliada

Variables predefinidas para oportunidades

mprj_com001.nama	Nombre de la persona asignada
mprj_com012.nama	Nombre A de dirección postal
mprj_com012.namb	Nombre B de dirección postal
mprj_com012.namc	Dirección A de dirección postal
mprj_com012.namd	Dirección B de dirección postal

mprj_com012.name	Ciudad A de dirección postal
mprj_com012.namf	Ciudad B de dirección postal
mprj_com012.pstc	Código postal de dirección postal

Variables predefinidas para contactos

cper_mcs122.dsca	Descripción de atención
cper_mcs046.dsca	Descripción de idioma
cper_mcs019.dsca	Descripción de tratamiento
wadr_com012.nama	Nombre A de dirección de trabajo
wadr_com012.namb	Nombre B de dirección de trabajo
wadr_com012.namc	Dirección A de dirección de trabajo
wadr_com012.namd	Dirección B de dirección de trabajo
wadr_com012.name	Ciudad A de dirección de trabajo
wadr_com012.namf	Ciudad B de dirección de trabajo
wadr_com012.pstc	Código postal de dirección de trabajo
padr_com012.nama	Nombre A de dirección privada
padr_com012.namb	Nombre B de dirección privada
padr_com012.namc	Dirección A de dirección privada
padr_com012.namd	Dirección B de dirección privada
padr_com012.name	Ciudad A de dirección privada
padr_com012.namf	Ciudad B de dirección privada

padr_com012.pstc	Código postal de dirección privada

Variables predefinidas para actividades

acti_smi002.dsca	Descripción de origen
acti_smi003.dsca	Descripción de fase
acti_smi004.dsca	Descripción de cargo
acti_smi006.dsca	Descripción de atención
empl_com001.nama	Nombre de empleado
crep_com001.nama	Nombre de representante de ventas

Variable predefinida para expresiones de selección

bp.turnover.previous.year	El volumen de ventas de la sesión Saldos de partner facturado (tccom4513s000). Este valor representa el volumen de ventas del último año de todos los departamentos que pertenecen a la compañía contable de: ■ El departamento de ventas vinculado al partner. ■ La compañía logística actual si esta compañía es también una compañía contable y no hay ningún departamento de ventas vinculado al partner.

Ejemplo

bp.turnover.previous.year < 15.000,00 y bp.turnover.previous.year > 0,0

Según la expresión de selección, los partners que coinciden con los criterios de volumen de ventas pueden recuperarse en las sesiones Combinar correspondencia por carta estándar (tdsmi2410m000) y Listado flexible (tdsmi2410m100). Por ejemplo, puede enviar una carta a todos los partners cuyo valor de volumen de ventas sea inferior a 15.000 y superior a 0.

Se aplican las limitaciones siguientes al volumen de ventas:

- Se calcula el valor del volumen de ventas de solo una compañía contable. No se calcula el total del volumen de ventas de varias compañías contables.
- Para un partner, sólo se puede recuperar un registro de la sesión Saldos de partner facturado (tccom4513s000).

Ejemplos de expresiones de selección de CRM

Si crea una expresión de selección en la sesión Selecciones (tdsmi0170m000), el editor de textos sirve para crear una expresión.

Ejemplos de expresiones alfanuméricas

(R, color) = "rojo"	el atributo es alfanumérico
tccom100.bpid = "JOHNSON"	Campo de tabla alfanumérico

(R, contents) = 1	el atributo es numérico
tccom110.umsp = 2	Campo de tabla numérico

(R, contents) IN (10,100) (110,200)

El valor del atributo debe ser superior o igual a 10 y menor o igual a 100 O BIEN superior o igual a 110 e inferior o igual a 200.

Ejemplos de expresiones de cadena

^	Principio de la cadena
$	Fin de la cadena
.	Cualquier carácter
*	0 o más veces el carácter anterior
()	Uno de los caracteres entre (); p. ej. (abcd123) o (a-z)
(^)	Cualquier signo diferente de; p.ej. (^XYZ0-9)
""	Comillas en una cadena

Ejemplos

- "abcdefg" IN "def" = TRUE
- "abcdefg" IN "^def$" = FALSE
- "abcdefg" IN "^a" = TRUE
- "abcdefg" IN "^b" = FALSE
- "abcdefg" IN "g$" = TRUE

Alternativa: (R,...) IN "abcde"

Significado: se comprueba si en todos los atributos está presente la cadena "abcde".

Prioridad en expresiones

La prioridad de los operadores aritméticos es superior a la de los operadores relacionales. La prioridad de estos últimos es superior a la de los operadores lógicos.

La secuencia de prioridad de los operadores aritméticos es: * / ¥ + -

La secuencia de prioridad de los operadores lógicos es: not y or

Los paréntesis ("()") se pueden utilizar para cambiar la secuencia de prioridad de los operadores aritméticos y lógicos. Por ejemplo, 3 + 4 * 5 = 23 y (3 + 4) * 5 = 35

Capítulo 5
Microsoft Exchange

5

Sincronizar contactos y actividades de CRM con Microsoft Exchange

CRM ofrece la siguiente funcionalidad de sincronización:

- Los Contactos de LN se deben sincronizar con Microsoft Exchange.
- Las Actividades se pueden sincronizar con los tipos **Llamada** o **Cita** como eventos de calendario entre LN y Microsoft Exchange. Los calendarios se sincronizan en ambas direcciones.

Parámetros y datos maestros de sincronización

Para poder sincronizar contactos y actividades, antes debe definir los siguientes parámetros y datos maestros:

- Seleccione la casilla de verificación **Sincronizar contactos** en la sesión Parámetros de COM (tccom0000s000) si desea habilitar la sincronización de contactos. Si esta casilla de verificación está seleccionada, también debe especificar códigos ISO en las sesiones Países (tcmcs0510m000) y Idiomas (tcmcs0146m000).
- Seleccione la casilla de verificación **Sincronizar actividades** en la sesión Parámetros de COM (tccom0000s000) si desea habilitar la sincronización de calendarios.
- Configure Exchange Synchronizer en la sesión Configuración de sincronización de MS Exchange (ttaad2140m000).
- Especifique qué usuarios requieren la sincronización de sus contactos y calendarios en la sesión Usuarios de sincronización de MS Exchange (ttaad2141m000).

Nota

Para sincronizar las actividades para los asistentes de tipo **Empleado**, las cuales se especifican en la sesión Asistente (tccom6105m000), se debe aplicar lo siguiente para el empleado:

- El campo **Usuario** está especificado en la sesión Empleados - General (tccom0101m000).

- El campo **Correo electrónico** está especificado en la sesión Empleados - Control de Personal (bpmdm0101m000). La dirección de correo electrónico debe ser idéntica, incluso caracteres en mayúscula y minúscula, a la dirección de correo electrónico definida en el dominio de Windows.
- La **Dirección correo electrónico** en la sesión Usuarios de sincronización de MS Exchange (ttaad2141m000) es igual al campo **Correo electrónico** de la sesión Empleados - Control de Personal (bpmdm0101m000). La dirección de correo electrónico debe ser idéntica, incluso caracteres en mayúscula y minúscula, a la dirección de correo electrónico definida en el dominio de Windows.

Solo se pueden enviar invitaciones a una actividad a los calendarios de los asistentes si el **Organizador de reunión** de la actividad, especificado en la sesión Asistente (tccom6105m000), también está definido en la sesión Usuarios de sincronización de MS Exchange (ttaad2141m000). El motivo de esto es que MS Exchange genera las invitaciones para el organizador.

Sincronización de contactos y actividades

En la aplicación web LN UI Administration, Exchange Synchronizer se puede iniciar y finalizar para un entorno de CRM de LN.

Cuando se inicia Exchange Synchronizer, se realizan estos pasos:

1. Synchronizer se conecta a LN.
2. La configuración definida en las sesiones Configuración de sincronización de MS Exchange (ttaad2140m000) y Usuarios de sincronización de MS Exchange (ttaad2141m000) se envía a Synchronizer.
3. Synchronizer inicia la sincronización de los contactos y las actividades.

Para obtener más información, consulte *Infor LN UI Administration Guide*.

Sincronizar contactos

Los contactos de LN se sincronizan con Microsoft Exchange mediante un mecanismo de extracción. Synchronizer se activa mediante un intervalo de extracción. Este intervalo consta de un número y una unidad de tiempo, como por ejemplo 1 hora o 7 días. Cuando se activa, para cada usuario que requiere sincronización, Synchronizer recupera los contactos de LN que tienen la casilla de verificación **Sincronizar** seleccionada en la sesión Contacto (tccom1640m000) y que han cambiado desde la última ejecución de sincronización. Estos contactos se sincronizan con Microsoft Exchange.

Sincronizar calendarios

Los calendarios también se sincronizan mediante un mecanismo de extracción basado en un intervalo de extracción. Cuando se activa, para cada usuario que requiere sincronización, Synchronizer recupera todos los eventos de calendario presentes o futuros de LN y Microsoft Exchange. Synchronizer no utilizará el mecanismo de extracción para sincronizar eventos pasados.

El evento de calendario se origina en LN

Para las actividades que se crean en LN y que se deben sincronizar, las siguientes casillas de verificación están seleccionadas en la sesión Actividades (tccom6100m000):

- **Creado por Infor LN**
- **Sincronizar**

Cuando se activa, Synchronizer sincroniza los calendarios para los asistentes que están vinculados a la actividad y que tienen la casilla de verificación **Invitación** seleccionada en la sesión Asistente (tccom6105m000).

Nota

Si el evento de calendario aún no existe en Microsoft Exchange, la casilla de verificación **Sincronizado** no está seleccionada, pero la casilla de verificación **Enviado a sincronizador** está seleccionada en la sesión Asistente (tccom6105m000).

Cuando se crea el evento de calendario para el asistente en Microsoft Exchange, la casilla de verificación **Sincronizado** está seleccionada en la sesión Asistente (tccom6105m000).

El evento de calendario se origina en Microsoft Exchange

Los eventos de calendario que se crean en Microsoft Exchange y que se deben sincronizar con LN, pero que aún no existen en LN, también se deben crear en LN. Por lo tanto, en la sesión Cita (tccom6600m100), el evento de calendario se crea como una actividad de tipo **Cita** a la que se vinculan los asistentes.

Las siguientes condiciones son aplicables a la cita generada:

- En la sesión Actividades (tccom6100m000), la casilla de verificación **Creado por Infor LN** no está seleccionada y la casilla de verificación **Sincronizar** está seleccionada.
- La dirección de correo electrónico de un usuario que requiere sincronización determina si un asistente se establece como **Empleado**, **Contacto** o **Otros** en la sesión Asistente (tccom6105m000).
- La casilla de verificación **Sincronizado** está seleccionada y la casilla de verificación **Enviado a sincronizador** no está seleccionada en la sesión Asistente (tccom6105m000).

Nota

Además del mecanismo de extracción, la sincronización de calendarios también admite el mecanismo de notificación de inserción. Si la casilla de verificación **Habilitar sincronización push** está seleccionada en la sesión Configuración de sincronización de MS Exchange (ttaad2140m000), cuando se crea, modifica o borra un evento de calendario en Microsoft Exchange o LN, se envía una notificación de inserción a Synchronizer. Esta notificación activa la sincronización del evento de calendario implicado.

Apéndice A
Glosario

A

actividad

Una cita, una llamada, una tarea, un mailing o un correo electrónico que se ha registrado en LN y que se puede vincular con un contacto, un partner o una oportunidad, por ejemplo. De forma opcional, las tareas, las citas y las llamadas se pueden sincronizar con aplicaciones de escritorio.

atributo

Se utiliza para registrar información distintiva sobre partners, contactos, oportunidades o actividades (potenciales) y para segmentar datos al especificar una selección en lote para generar actividades, combinar correspondencia (cartas) o listados flexibles.

Ejemplo

Atributo	Descripción	Tipo	Detalles
sf	¿Esta persona es aficionada al fútbol?	Opción	Las opciones son Sí y No; el valor predeterminado es No
fc	Club de fútbol favorito	Alfanumérico	El valor predeterminado es <blank>.
conv	¿Cómo valora esta conversación?	Alfanumérico	Sin valores predeterminados
ccb	¿Puedo volver a llamarle la próxima semana?	Opción	Las opciones son Sí y No; el valor predeterminado es No
lunch	Se deben traer el almuerzo	Opción	Las opciones son Sí y No; el valor predeterminado es No
dressc	¿Cuál es el código de vestimenta?	Opción	Las opciones son formal e informal (valor predeterminado)
comp	Competidor principal	Alfanumérico	Sin valores predeterminados
terr	Territorio	Opción	Las opciones son Este y Oeste

Conjunto de atributos	Descripción	Atributos
CON	Conjunto de atributos predetermi-nado para contactos	sf, fc
Partner	Conjunto de atributos predetermi-nado para partners	sf, fc
CALL	Conjunto de atributos predetermi-nado para llamadas	conv, ccb
APP	Conjunto de atributos predetermi-nado para citas	lunch, dressc
OPP	Conjunto de atributos predetermi-nado para oportunidades	comp, terr

cita

Un tipo de actividad que especifica una cita programada para un contacto, partner, oportunidad o actividad para el que desea realizar un seguimiento hasta su finalización. Una cita tiene asistentes invitados.

código de aviso

Los mensajes vinculados a partners, oportunidades, etc. que llaman la atención sobre eventos o circunstancias especiales.

código de industria

Los códigos que clasifican partners por tipo de negocio en función de una lista de códigos, según determinen las autoridades gubernamentales. Estos códigos se pueden utilizar para segmentar clientes para la gestión de territorios y campañas. Algunos ejemplos de sistemas de codificación industrial son: SIC (Standard Industrial Classification, Clasificación industrial estándar) y NAICS (North American Industry Classification System, Sistema de clasificación industrial de Norteamérica).

código ISO

Un código de un estándar de codificación establecido por la Organización Internacional para la Normalización (International Organization for Standardization, ISO). Estos estándares y códigos están aceptados a nivel internacional. Este es el caso, por ejemplo, de los códigos para la representación de nombres de idiomas (ISO 639.2), los códigos para la representación de nombres de países y sus subdivisiones (ISO 3166), etc.

conjunto de atributos

Conjunto utilizado para agrupar atributos relacionados.

Ejemplo

Atributo	Descripción	Tipo	Detalles
sf	¿Esta persona es aficionada al fútbol?	Opción	Las opciones son Sí y No; el valor predeterminado es No
fc	Club de fútbol favorito	Alfanumérico	El valor predeterminado es <blank>.
conv	¿Cómo valora esta conversación?	Alfanumérico	Sin valores predeterminados
ccb	¿Puedo volver a llamarle la próxima semana?	Opción	Las opciones son Sí y No; el valor predeterminado es No
lunch	Se deben traer el almuerzo	Opción	Las opciones son Sí y No; el valor predeterminado es No
dressc	¿Cuál es el código de vestimenta?	Opción	Las opciones son formal e informal (valor predeterminado)
comp	Competidor principal	Alfanumérico	Sin valores predeterminados
terr	Territorio	Opción	Las opciones son Este y Oeste

Conjunto de atributos	Descripción	Atributos
CON	Conjunto de atributos predetermi-nado para contactos	sf, fc
Partner	Conjunto de atributos predetermi-nado para partners	sf, fc
CALL	Conjunto de atributos predetermi-nado para llamadas	conv, ccb
APP	Conjunto de atributos predetermi-nado para citas	lunch, dressc
OPP	Conjunto de atributos predetermi-nado para oportunidades	comp, terr

contacto

La persona con la que aborda transacciones comerciales. Por ejemplo, se pueden enviar preguntas, ofertas y llamadas de seguimiento, mailings y regalos de empresa al contacto. Los datos del contacto incluyen el nombre, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y otros detalles.

correo electrónico

Un tipo de actividad que especifica un correo electrónico creado para un contacto, partner, oportunidad o actividad que se desea registrar en LN. Los correos electrónicos se pueden crear para enviarlos, pero también para registrar manualmente los correos electrónicos recibidos. Un correo electrónico tiene destinatarios seleccionados.

dirección

Un conjunto completo de detalles relacionados con la dirección, que incluyen la dirección postal, acceso telefónico, fax, números de télex y correo electrónico, dirección de Internet, identificación para fines tributarios e información de rutas.

empleado

Una persona que trabaja en la empresa con una función específica como, por ejemplo, un representante de ventas, un planificador de fabricación, un comprador o un analista de crédito.

fase

La identificación de una etapa o fase del proceso de venta. Por ejemplo, análisis, propuesta, negociación, etc.

formato de dirección

La definición de cómo se listan los datos de dirección en un listado o documento. Puede definir los datos que deben listarse en cada línea de la dirección, en qué orden y qué campos deben omitirse si no hay suficiente espacio.

grupo de números

Un grupo de la serie de primeros números libres que puede asignar a un uso específico.

Por ejemplo, puede asignar un grupo de números a:

- Códigos de partner
- Contratos de compra
- Órdenes de venta
- Órdenes de fabricación
- Órdenes de servicio
- Órdenes de almacenaje
- Órdenes de flete

En un grupo de números puede definir varias series. Cada serie se identifica con el código de serie. Los números de serie que LN genera se componen del código de serie seguido del primer número libre de la serie. Los códigos de serie del mismo grupo de números tienen la misma longitud.

líneas de ofertas

Las líneas que se utilizan para registrar los artículos ofrecidos, así como los acuerdos de precio y cantidades asociados. Una oferta de venta incluye una o varias líneas de ofertas.

llamada

Un tipo de actividad que especifica una llamada programada para un contacto, partner, oportunidad o actividad para el que desea realizar un seguimiento hasta su finalización. Una llamada tiene asistentes invitados.

mailing

Un tipo de actividad que especifica una carta estándar impresa para un contacto, partner, oportunidad o actividad con información concreta de objeto de negocio incluida. Siempre se genera un mailing a partir de una plantilla de actividad.

menú adecuado (Vistas, Referencias o Acciones)

Los comandos están distribuidos en los menús **Vistas**, **Referencias** y **Acciones**, o bien se muestran como botones. En versiones anteriores de LN y Web UI, estos comandos se encuentran en el menú *específico*.

nota

Un comentario de texto con información de registro, que se puede vincular a un objeto.

Se pueden vincular varias notas a un objeto.

ofertas de venta

Un extracto del precio, los términos de venta y una descripción de las mercancías o servicios que ofrece un proveedor a un comprador potencial; una licitación. La cabecera contiene los datos del cliente, las condiciones de pago y de entrega; los datos sobre los artículos reales se especifican en las líneas de la oferta. Cuando se ofrece en respuesta a una solicitud de oferta, la licitación normalmente se considera una oferta de venta.

oportunidad

La utiliza un vendedor para registrar y controlar la información de ventas relacionada con un partner con el fin de vender un producto o servicio a este partner.

origen

Los lugares, eventos o métodos donde o a través de los cuales los partners entran en contacto con su compañía (por ejemplo, una feria comercial o un anuncio).

partner

Una parte con la que usted lleva a cabo transacciones comerciales, como por ejemplo un cliente o un proveedor. También puede definir departamentos dentro de su organización que actúen como clientes o proveedores de su propio departamento como partners.

La definición de partner incluye lo siguiente:

- El nombre y la dirección principal de la organización.
- El idioma y la divisa utilizados.
- Los datos de tasación y de identificación legal.

Usted se dirige al partner mediante la persona de contacto del mismo. El estatus del partner determina si puede llevar a cabo transacciones. El tipo de transacciones (órdenes de venta, facturas, pagos, expediciones) está definido por el rol de partner.

plantilla de actividad

La definición de una actividad estándar. Como los datos que deben registrarse pueden variar entre actividades, puede vincular un conjunto de atributos distinto a cada plantilla de actividad. Una plantilla de actividad se puede utilizar como base para crear tareas y mailings.

proceso de ventas

Metodología de venta estándar que se debe seguir al trabajar en una oportunidad. Un proceso de venta se divide en varias fases.

promoción

La aplicación de un descuento adicional, rebaja o regalo a una orden de venta en base a niveles de orden predefinidos de artículos seleccionados. Existen dos tipos básicos de promociones: de nivel de orden y de nivel de línea.

representante de ventas

Un empleado de su compañía que mantiene contacto con el partner cliente. El número de empleado del representante de ventas también se utiliza como criterio de clasificación en las estadísticas de ventas.

responsable de cuentas

El director responsable de mantener las relaciones con las cuentas o los partners.

rol de comprador

Una clasificación del rol de un contacto en el proceso de toma de decisiones respecto a una oportunidad. Con esta clasificación, los representantes de ventas saben, por ejemplo, cómo abordar un contacto para cerrar un trato.

Un rol de comprador puede ser, por ejemplo, un comprador económico, un encargado de la toma de decisiones o una persona influyente.

rol de partner

Indica la relación entre su organización y el partner. El rol define los tipos de transacciones que puede llevar a cabo con el partner. Los partners con diferentes roles están vinculados por un partner principal común.

Ejemplos de roles de partner:

- Partner cliente
- Partner pagador

saludos

La frase que se utiliza para dirigirse al destinatario de una carta. Por ejemplo: Estimado señor/señora o A la atención del consejo de administración.

serie

Un grupo de números de orden o números de documento que empiezan por el mismo código de serie.

Las series identifican órdenes con características determinadas. Por ejemplo, todas las órdenes de ventas administradas por el departamento de contabilidad empiezan por LA (LA0000001, LA0000002, LA0000003, y así sucesivamente).

tarea

Un tipo de actividad que especifica una acción que se debe ejecutar para un contacto, partner, actividad, oportunidad o actividad para el que desea realizar un seguimiento hasta su finalización.

tipo de oportunidad

Un método de clasificación de oportunidades con características similares para fines de clasificación y selección.

trazabilidad

Una combinación de proyecto/presupuesto, elemento o actividad que se utiliza para identificar costos, demanda y suministro de un proyecto.

Índice

actividad, 49
atributo, 50
cita, 51
código de aviso, 51
código de industria, 51
código ISO, 51
conjunto de atributos, 52
contacto, 53
Contactos
    partners, 20
correo electrónico, 53
CRM
    atributos del editor de texto, 36
    CRM, 45
    datos maestros, 9
    editor de texto, 31
    Ejemplos de expresiones de selección, 43
    funcionalidad, 23
    resumen, 7
    sincronización de contactos y actividades, 45
    variables predefinidas del editor de texto, 38
Definir
    formatos de dirección, 15
    partners, 19
dirección, 53
Direcciones
    formato, 18
    resumen, 14
empleado, 53
fase, 53
formato de dirección, 54
Formatos de dirección
    definir, 15
grupo de números, 54
líneas de ofertas, 54
llamada, 54
mailing, 54
menú adecuado (Vistas, Referencias o Acciones), 54
nota, 55
ofertas de venta, 55
oportunidad, 55
origen, 55
partner, 55
Partners
    contactos, 20
    definir, 19
plantilla de actividad, 55
proceso de ventas, 55
promoción, 56
representante de ventas, 56
responsable de cuentas, 56
rol de comprador, 56
rol de partner, 56
saludos, 56
serie, 56
tarea, 57
tipo de oportunidad, 57
trazabilidad, 57