



Sage CRM 2015 R1

Avance de la versión



Presentación

Este avance de la versión le ofrece información sobre las nuevas funciones de Sage CRM 2015 R1 y las mejoras de las funciones existentes. Hemos incluido una descripción de cada función, con sugerencias e instrucciones para ayudarle a empezar a trabajar con la nueva versión.

- MailChimp
- Aceleradores comerciales
 - Cuadro de mando de gestión
 - Nuevas gráficas e informes
 - Presupuestos y pedidos rápidos
 - Combinar en PDF y Combinar en Word
 - Combinación de correspondencia anidada
- Mejoras de seguridad
- Mejoras móviles

MailChimp

MailChimp es una solución de marketing por correo electrónico que está integrada con Sage CRM para permitirle crear campañas en línea, enviar mensajes de correo electrónico y supervisar los resultados.

Las campañas de MailChimp le permiten enviar correos electrónicos automatizados a grupos de contactos directamente desde Sage CRM. Puede crear campañas utilizando plantillas predefinidas o crear una nueva plantilla a partir de cero. Una vez haya iniciado una campaña de MailChimp, puede ver cómo han interactuado los destinatarios con los correos electrónicos de la campaña para realizar un seguimiento con las acciones apropiadas.

Integración de Sage CRM y MailChimp

Como administrador del sistema, debe integrar Sage CRM y MailChimp y, a continuación, configurar los ajustes de los usuarios para que puedan crear y enviar campañas de MailChimp.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Correo electrónico y documentos | Integración de MailChimp.**
2. Para crear una cuenta de MailChimp, abra <https://login.mailchimp.com/signup?> y realice los pasos de suscripción.
3. Obtenga la clave de API de MailChimp e introdúzcala en **Clave de API de MailChimp.** Sage CRM utiliza esta clave para comunicarse con MailChimp. Para obtener más ayuda, abra <http://kb.mailchimp.com/accounts/management/about-api-keys>.
4. Obtenga el Id. de lista de MailChimp e introdúzcalo en **Id. de lista de MailChimp.** Sage CRM utiliza este ID para enviar información de suscriptores a MailChimp. Para obtener más ayuda, abra <http://kb.mailchimp.com/lists/managing-subscribers/find-your-list-id#Finding-the-List-ID-on-the-list>.
5. Haga clic en **Guardar.** Sage CRM quedará integrado con MailChimp para su cuenta de Sage CRM.
6. Para añadir usuarios a su cuenta, haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Usuarios | Usuarios.**
7. Seleccione el usuario que desea configurara y haga clic en **Modificar.**
8. Seleccione **Sí** desde **Activar MailChimp** y haga clic en **Guardar.**

Incorporación de contactos a una lista de MailChimp

Antes de configurar una campaña de MailChimp, debe crear primero un grupo de contactos a los que desee enviar correos electrónicos de la campaña y cargar el grupo en la lista de MailChimp existente. Es fácil añadir grupos de contactos directamente desde Sage CRM a MailChimp.

1. Haga clic en **Grupos** en el menú principal y abra un grupo de empresas, personas o clientes potenciales. Realice cualquier actualización a este grupo que pueda necesitar. También puede crear un nuevo grupo.
 - El grupo deberá incluir una columna de correo electrónico. Si falta esta columna, no aparecerá el botón **Enviar a MailChimp.**
 - Cada contacto del grupo debe tener una dirección de correo electrónico válida. Si el contacto no tiene una dirección de correo electrónico, no se añadirá a la lista de MailChimp.
 - El nombre del grupo no debe superar los 80 caracteres. Si es superior a 80 caracteres, no se agregarán los detalles del grupo a la lista de MailChimp existente.
2. Haga clic en **Enviar a MailChimp.**

Creación de una campaña de MailChimp

Para crear una campaña de MailChimp, asegúrese primero de que ha establecido el grupo de destinatarios de correo electrónico que desea utilizar en la campaña y de que ha añadido el grupo a la lista existente de MailChimp. También disponer de conexión a Internet y haber iniciado sesión en su cuenta de MailChimp.

1. Haga clic en **Campañas de MailChimp** en el menú principal y haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca los detalles de la campaña.
 - Introduzca el nombre de la campaña en **Nombre**. No utilice caracteres especiales como una barra invertida o comillas al principio del nombre, ya que se producirá un error.
 - Especifique la dirección de correo electrónico desde la que se enviarán los correos electrónicos de la campaña en **Desde dirección de correo electrónico**.
 - Introduzca el nombre del remitente que aparecerá en los correos electrónicos de la campaña en **Desde nombre**.
 - Seleccione el grupo al que se enviarán los correos electrónicos de la campaña en **Segmento**.
3. Haga clic en **Crear campaña**.

MailChimp se abrirá en una nueva ventana del navegador. En caso contrario, asegúrese de que las ventanas emergentes no están bloqueadas en su navegador. Realice los siguientes pasos en MailChimp.

1. Compruebe que los detalles de su campaña son correctos y haga clic en **Next** (Siguiente).
2. Seleccione una plantilla y añada la imagen y el contenido que desee incluir. Haga clic en **Save & Close** (Guardar y cerrar).
3. Haga clic en **Next** (Siguiente) y confirme que todos los elementos de su plantilla son correctos.
 - Si hay algún problema, haga clic en **Resolve** (Resolver) para solucionarlo.
 - Si desea realizar un cambio en cualquier elemento, haga clic en **Edit** (Editar).
4. Guarde, programe o envíe su campaña.
 - Para enviar el correo electrónico directamente, haga clic en **Send** (Enviar) y **Send Now** (Enviar ahora).
 - Para guardar el correo electrónico y programar una hora para enviarlo, haga clic en **Schedule** (Programar). Especifique las opciones de entrega y haga clic en **Schedule Campaign** (Programar campaña).
 - Para guardar el correo electrónico y volver a Sage CRM, haga clic en **Save and Exit** (Guardar y cerrar) en la parte superior de la pantalla. Cuando esté listo para realizar el envío, abra la campaña en Sage CRM y haga clic en **Enviar campaña de MailChimp**.

Visualización de los resultados de campañas de MailChimp

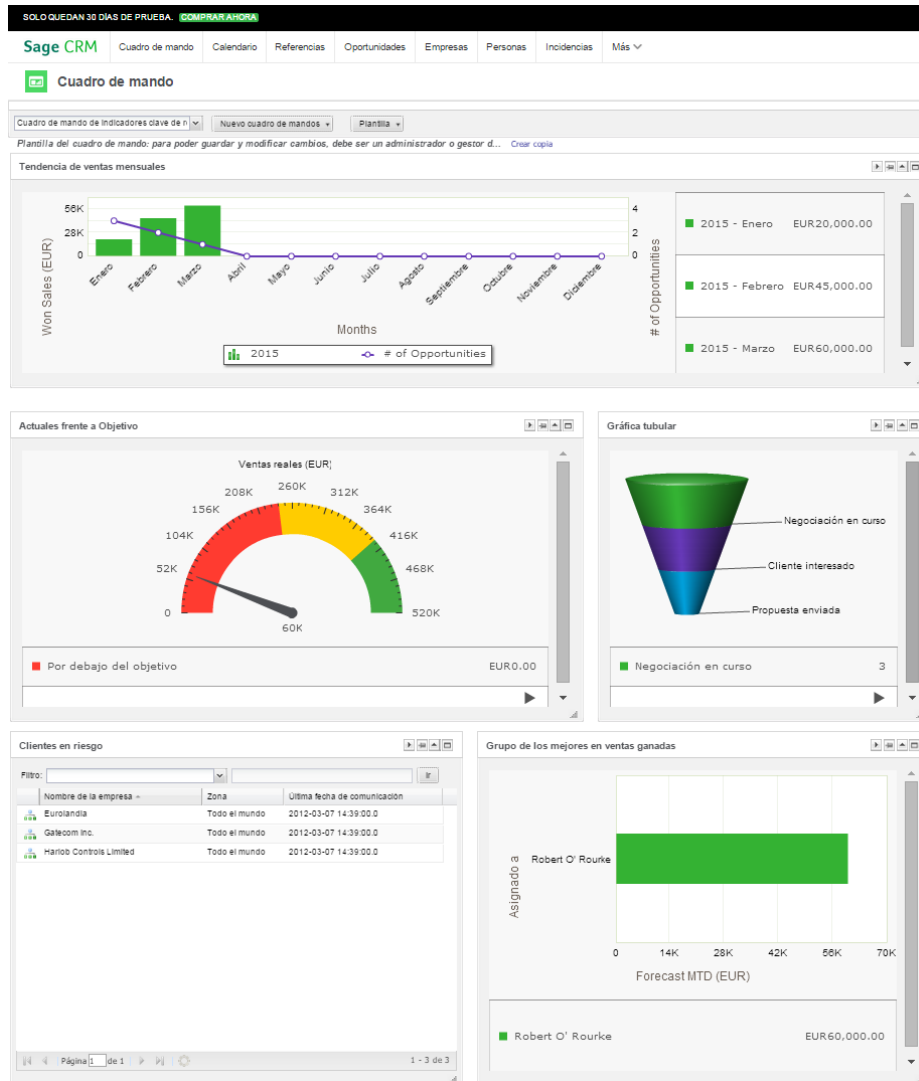
Cada hora, cuando Sage CRM está abierto, los datos de todas las campañas se sincronizan desde MailChimp en Sage CRM para que pueda ver las estadísticas actualizadas sobre la interacción de los destinatarios con sus campañas de correo electrónico. Si cierra Sage CRM, los datos se actualizarán cuando vuelva a abrir Sage CRM. Si tiene un gran número de datos estadísticos de campañas, puede transcurrir unos minutos hasta obtener los datos más recientes.

1. Haga clic en **Campañas de MailChimp** en el menú principal.
2. Haga clic en el hipervínculo de una campaña. Las estadísticas sobre esta campaña se muestran en el panel Resultados de campaña de MailChimp.
3. Para sincronizar manualmente los datos de esta campaña, haga clic en **Actualizar**.
4. Haga clic en un hipervínculo para ver información más detallada sobre estas estadísticas. Consulte el *Manual del usuario* para obtener una explicación de cada estadística.
5. Para crear un grupo de contactos basado en los destinatarios de un grupo estadístico, haga clic en **Crear nuevo grupo**. Puede aplicar acciones de seguimiento para este grupo según necesite para hacer que su campaña esté más dirigida y sea más relevante.
6. Siempre que se actualizan los datos estadísticos de campañas se crea un registro de comunicación para cada destinatario de correo electrónico. Haga clic en la pestaña Comunicaciones del registro de empresa, persona o cliente potencial relevante para ver información sobre el correo electrónico de la campaña de MailChimp que ha recibido. Haga clic en el hipervínculo para abrir una copia del correo electrónico de la campaña.

Aceleradores comerciales

Cuadro de mando de gestión

Un cuadro de mando **Indicadores clave de rendimiento (KPI) de ventas** para directivos listo para su uso está disponible para directores ejecutivos. Muestra indicadores de rendimiento clave que le ayudan a identificar y medir las actividades de éxito de su organización. Incluye gadgets configurables que utilizan datos de Sage CRM de toda su organización.



- **Tendencias de ventas mensuales** compara el valor de las ventas ganadas este año con el valor de las ventas ganadas el año anterior. También muestra el número de oportunidades que se ganaron este año con una línea de tendencia. Utiliza una gráfica de combinación.
- **Actual frente a Objetivo** muestra el número de oportunidades que se ganaron como un porcentaje de las ventas previstas. Utiliza una gráfica de indicador.
- **Gráfica tubular** muestra información sobre todas las oportunidades abiertas en estos momentos agrupadas por etapa. Utiliza una gráfica de embudo.

- **Clientes en riesgo** muestra los clientes y clientes potenciales con los que no se ha establecido contacto durante más de 90 días, o bien clientes y clientes potenciales de una empresa que tiene más de 90 días con los que nunca se ha establecido contacto. Estos clientes se consideran en riesgo de dejar su empresa.
- **Grupo de los mejores en contratos ganados** muestra el número de oportunidades que ha ganado cada representante de ventas.

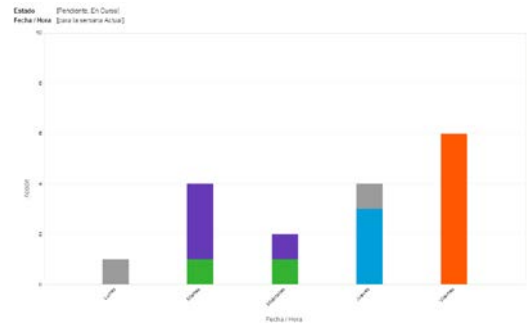
Para incluir una oportunidad en los informes Tendencias de ventas mensuales, Actual frente a Objetivo, Grupo de los mejores en contratos ganados, la fecha del campo **Cerrada** en el registro de oportunidad debe estar dentro del periodo de tiempo relevante.

Nuevas gráficas e informes

Nuevas gráficas

Apilada

Las barras se apilan una encima de otra para mostrar los datos agrupados. Proporciona una visión más amplia de los datos que una gráfica de barras normal. Una gráfica apilada es útil en el informe de actividad *Actividades abiertas* para mostrar varias acciones que se han producido en un día o fecha en particular.



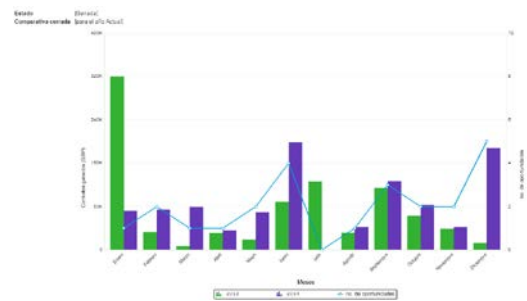
Indicador

Las particiones de la gráfica indican tres intervalos en relación a un valor objetivo; por debajo, aproximándose, superado. La aguja del medidor indica el valor actual. Una gráfica de indicador es útil en el informe de ventas *Actual frente a Objetivo* para mostrar cómo sus ventas actuales se comparan con sus ventas previstas para un periodo de tiempo en particular. También se puede utilizar una gráfica Indicador en un informe de servicio de cliente para mostrar su rendimiento en su objetivo de SLA. Para obtener más información, consulte *Añadir una gráfica de indicador a un informe de ventas* en el *Manual del usuario*.



Combinación

Una gráfica de barras que indica un conjunto de datos y una gráfica de líneas que indica otro conjunto de datos de forma que pueda obtener una visión más amplia de los resultados en un punto. Una gráfica de combinación es útil en el informe *Tendencias de ventas mensuales* para mostrar información como los ingresos generados a partir de las ventas y el número de ventas que se cerraron en un periodo en particular. También puede usar una gráfica de combinación en un informe de servicio de cliente para mostrar el número de casos abiertos comparado con el número de casos cerrados en el sistema en el año en curso. Para obtener más información, consulte *Añadir una gráfica de combinación a un informe de servicio de cliente* en el *Manual del usuario*.



Para mostrar gráficas en un informe en formato PDF, Adobe Flash debe estar instalado en el servidor de Sage CRM.

Nuevos informes

Hay tres nuevos informes. Para ver, modificar o ejecutar los informes, haga clic en **Informes** en el menú principal. Estos informes listos para usar están configurados para utilizar los nuevos tipos de gráficos.

- **Tendencias de ventas mensuales** compara el valor de las ventas ganadas este año con el valor de las ventas ganadas el año anterior. También muestra el número de oportunidades que se ganaron este año con una línea de tendencia. Utiliza una gráfica de combinación.
- **Actual frente a Objetivo** muestra el número de oportunidades que se ganaron como un porcentaje de las ventas previstas. Utiliza una gráfica de indicador.
- **Actividades abiertas** muestra información sobre las entradas de calendario de un periodo específico, como demostraciones, cartas que hay que enviar y reuniones. Utiliza una gráfica apilada.

Presupuestos y pedidos rápidos

Ahora puede generar rápidamente un presupuesto o pedido utilizando una nueva plantilla predeterminada combinada con los detalles de registros existentes. Puede imprimir el presupuesto o el pedido o bien enviarlo por correo electrónico a un contacto directamente desde Sage CRM.

Cómo generar un presupuesto o pedido rápido

1. Haga clic en **Nuevo | Nuevo presupuesto** o **Nuevo | Nuevo pedido**.
2. También puede abrir el registro de oportunidad o el registro de la empresa para la que quiere crear un presupuesto o pedido rápido. Si el flujo de procesos está activado, es posible que tenga que pasar de etapa la oportunidad antes de que pueda crear, imprimir o enviar un nuevo presupuesto o pedido basado en el registro.
3. Complimente los campos de la pantalla Nuevo presupuesto o la pantalla Nuevo pedido. Puede vincular el presupuesto o el pedido a una empresa o persona mediante los botones de búsqueda avanzada.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para obtener una vista previa del presupuesto o pedido en una nueva ventana, haga clic en **Más | Imprimir presupuesto** o **Imprimir pedido**. Utilice los botones de PDF para imprimir o guardar el presupuesto o pedido.
6. Para guardar el presupuesto o pedido sin imprimirlo o enviarlo por correo electrónico, haga clic en **Continuar**.

Enviar un presupuesto o pedido rápido

1. Para enviar un presupuesto o pedido como datos adjuntos a un mensaje de correo electrónico, haga clic en **Más | Enviar presupuesto** o **Enviar pedido**.
2. Complimente los campos de dirección de correo electrónico y asunto.
3. Para crear un registro de comunicación cumplimentado con un vínculo al nuevo presupuesto o pedido, complimente los campos **Opciones de comunicaciones**, asegurándose de que especifica un equipo y una acción de seguimiento. Se asociará un registro de comunicación a cada persona del equipo especificado.
4. Para añadir información sobre el presupuesto o pedido enviado por correo electrónico a una campaña de marketing existente, seleccione la actividad de campaña relevante en **Actividad de la fase**.
5. Haga clic en **Más | Enviar presupuesto** o **Enviar pedido**.

Combinar en PDF y Combinar en Word

Existen dos opciones para generar la combinación de correspondencia en Sage CRM 2015 R1.

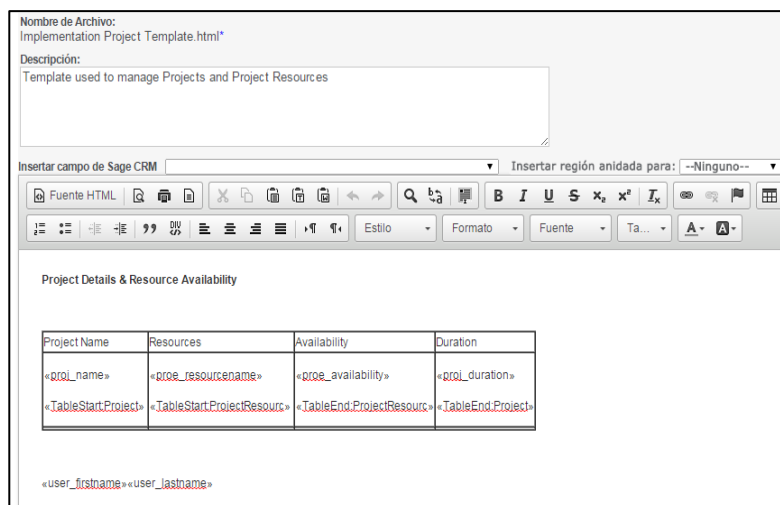
- Para realizar una combinación de correspondencia que crea un documento PDF, haga clic en **Combinar en PDF**.
- Para realizar una combinación de correspondencia que crea documentos de Microsoft Word, haga clic en **Combinar en Word**. Su Administrador del sistema debe activar la opción Combinar en Word.

Para obtener más información, consulte *Creación de una combinación de correspondencia* en el *Manual del usuario*.

Combinación de correspondencia anidada

Puede crear una combinación de correspondencia anidada utilizando entidades personalizadas relacionadas con otras entidades personalizadas. No puede crear una combinación de correspondencia anidada utilizando entidades principales. Por ejemplo, puede crear una combinación de correspondencia anidada para una entidad personalizada denominada Proyecto que incluye información acerca de una entidad Recurso de proyecto relacionada. La combinación de correspondencia crea una letra para cada Proyecto que incluye información de Proyecto y una tabla de Recursos de proyecto.

1. Abra un registro de entidad personalizada.
2. Haga clic en la pestaña **Documentos** y, a continuación, haga clic en **Combinar en Word** o **Combinar en PDF**.
3. Haga clic en **Crear plantilla** e introduzca los detalles de la plantilla en **Archivo** y **Descripción**.
4. Para insertar campos de combinación de Sage CRM, seleccione los campos en **Insertar campo de Sage CRM**.
5. Para incluir una tabla con campos de combinación, haga clic en **Insertar región anidada**. De este modo se insertan las etiquetas de inicio y finalización para la tabla principal y la tabla secundaria. Para mostrar una fila de datos de Recursos de proyecto, la primera columna de la fila debe incluir una etiqueta TableStart:<ProjectResource> y la última columna debe incluir una etiqueta TableEnd:<ProjectResource>. **Importante: Debe incluir TableStart y TableEnd en la misma sección de plantilla, fila de tabla o celda de tabla incluso si no usa líneas de producto.**



Nombre de Archivo:
Implementation Project Template.html*

Descripción:
Template used to manage Projects and Project Resources

Insertar campo de Sage CRM | Insertar región anidada para: --Ninguno--

Project Details & Resource Availability

Project Name	Resources	Availability	Duration
«prol_name»	«proe_resourcename»	«proe_availability»	«prol_duration»
«TableStart:Project»	«TableStart:ProjectResource»	«TableEnd:ProjectResource»	«TableEnd:Project»

«user_firstname»«user_lastname»

6. Haga clic en **Guardar plantilla**.
7. Para continuar con la combinación, haga clic en **Combinar y continuar**.

Mejoras de seguridad

- El menú superior muestra la fecha y la hora de su **último inicio de sesión**.
- Cuando hace clic en **<Mi perfil>**, puede ver su **Actividad reciente**. Los últimos cinco días de actividad están indicados e incluyen la hora, la ubicación, el navegador y la dirección IP de cada inicio de sesión.

Mejoras móviles

Hay tres mejoras móviles principales en Sage CRM 2015 R1.

- Los temas móviles optimizados se han incorporado en el tema **Sage CRM Mobile** y tienen la misma apariencia en teléfonos iPhone, smartphones y tablets Android. El tema Sage CRM Classic Mobile es aún compatible con dispositivos móviles con Internet Explorer y dispositivos Blackberry.
- Sage CRM Sales Lite ha cambiado su nombre a **Sage CRM para iPhone** y tiene una interfaz de usuario actualizada. También tiene algunas nuevas funciones; puede añadir nuevas citas o tareas a través de la aplicación e importar un contacto de iPhone como un nuevo cliente potencial o una persona en Sage CRM. Su administrador del sistema puede crear campos personalizados que aparezcan en Sage CRM para iPhone.
- **Sage CRM para Android** le permite añadir nuevas citas o tareas a través de la aplicación e importar un contacto de Android como un nuevo cliente potencial o una persona en Sage CRM. Su administrador del sistema puede crear campos personalizados que aparezcan en Sage CRM para Android.

Para obtener más información, consulte la *Guía móvil*.

© Copyright 2015 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

No se podrá copiar, fotocopiar, reproducir, traducir, microfilmear o duplicar de ninguna forma cualquier parte de esta documentación en cualquier soporte sin el consentimiento previo por escrito de Sage Technologies Limited.

El uso del software descrito en la presente y esta documentación está sujeto al Contrato de licencia de usuario final incluido en el paquete de software o aceptado durante el registro en el sistema. Sage y el logotipo de Sage son marcas registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

Código de versión de documento: RLP-USE-ESP-151-1.0

Información sobre Sage CRM

Más de 15.000 pequeñas y medianas empresas de todo el mundo usan Sage CRM cada día para acelerar las ventas, impulsar la productividad comercial y hacer que cada interacción con los clientes se tenga en cuenta. Se utiliza en entornos empresariales emergentes para buscar nuevas formas de interactuar con los clientes, aprovechar el poder de las redes sociales y de los últimos desarrollos móviles para hacer crecer aún más la actividad comercial. Cuando se combina con Sage ERP, nuestros clientes disfrutan de una mejor perspectiva comercial, una eficacia y productividad aumentadas y obtienen una visión centrada en el cliente de todos sus negocios. Así que si está empezando su singladura empresarial o ya tiene varios cientos de empleados, Sage CRM puede ayudarle a acelerar su éxito comercial.

Acelere su éxito comercial con una prueba gratuita de 30 días en www.sagecrm.com.

