 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

Contenido

General.....	2
Correos electrónicos	3
Eventos.....	4
Campo de fusión	6
Contactos	6
Segmentos/Contenido dinámico.....	7

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

General

❖ **Pregunta**

¿Cuál es la URL de acceso a la herramienta Eloqua?

Respuesta

<https://login.eloqua.com/>

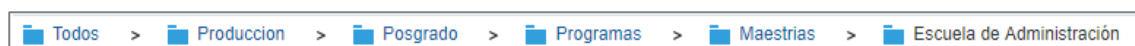
❖ **Pregunta**

¿Cómo almacenar los elementos creados en Eloqua, con el fin de que se categoricen de una forma organizada y fácil de encontrar?

Respuesta

En las diferentes funcionalidades se creó una carpeta llamada 'Producción', dentro de la cual se encuentra una carpeta para cada área, la cual a su vez se divide por Escuela académica.

El siguiente es un ejemplo de la ruta del área de Posgrados:



❖ **Pregunta**


¿Qué opciones ofrece Eloqua para corregir ortografía?

Respuesta

Las palabras que se detectan con errores ortográficos se subrayan de color rojo. Sin embargo, para conocer las sugerencias de corrección debe abrirse Eloqua con los navegadores Internet Explorer o Microsoft Edge, de esta forma, al hacer clic derecho sobre la palabra con error se puede conocer la corrección.

❖ **Pregunta**

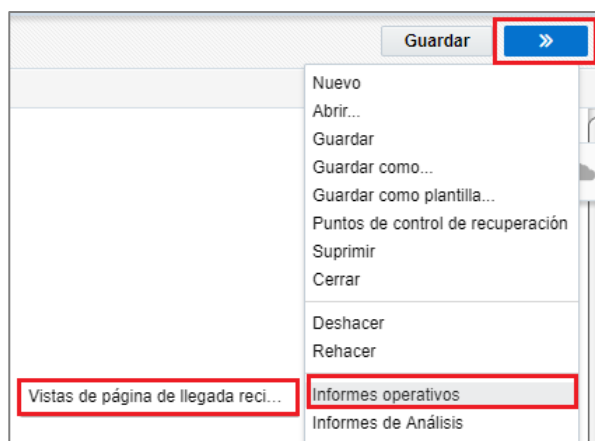
¿En Eloqua se puede hacer seguimiento a una página Web externa? Es decir, ¿Saber que personas la visitaron?

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
Fecha Elaboración: 22/08/2017		

Respuesta

Por el momento solo es posible consultar las personas que visitaron una página de llegada creada en Eloqua, para esto es necesario abrir la página de llegada de interés y realizar lo siguiente:

- Hacer clic en las flechas ubicadas en la parte superior derecha.
- Seleccionar la opción **‘Informes operativos’**.
- Hacer clic en **‘Visitas de página de llegada recientes’**




De esta forma el sistema trae un listado con el Nombre, Correo electrónico y Fecha/Hora de las personas que visitaron la página de llegada.

Vistas de página de llegada recientes				
Período de evaluación:		Últimas 2 semanas		
Fecha de vista	Dirección de correo electrónico	Nombre	Apellido	URL
15/08/2017 16:49	ljimen42@eafit.edu.co	Lina Maria	Jimenez Arias	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
15/08/2017 16:48	gcanocon@eafit.edu.co	Gloria Sulay	Cano Contreras	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
15/08/2017 16:48	ljimen42@eafit.edu.co	Lina Maria	Jimenez Arias	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
15/08/2017 16:48	jnaranj5@eafit.edu.co	Juliana	Naranjo Hurtado	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
15/08/2017 16:45	gcanocon@eafit.edu.co	Gloria Sulay	Cano Contreras	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
15/08/2017 16:44	jnaranj5@eafit.edu.co	Juliana	Naranjo Hurtado	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
09/08/2017 14:34	sicamach@eafit.edu.co	Sandra Isabel	Camacho Cuellar	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni
09/08/2017 14:33	ldelae@eafit.edu.co	Ludwing Jesus	De La Espriella Correa	http://s60148679-hs-eloqua-com-Uni

Correos electrónicos

❖ Pregunta

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

¿Están construidas algunas guías de diseño de Correos electrónicos?

Respuesta

Para cada área, en la funcionalidad de Correos Electrónicos, se construyeron Plantillas, las cuales son una guía para la elaboración de los mismos.

Ruta: Activos – Correos Electrónicos – Crear correo electrónico – Correo electrónico de diseño – Todos los archivos.

Tenga en cuenta, al seleccionar una plantilla el sistema no la modifica, lo que hace es abrir un nuevo correo electrónico con la información base para que el área la ajuste a sus necesidades.

Eventos

❖ **Pregunta**


¿Es posible en Eloqua eliminar el registro de inscripción de una persona a un Evento?

Respuesta

Eloqua no permite eliminar registros de personas inscritas a un Evento, sin embargo, es posible cambiar el estado de dicha inscripción, esto con el fin de obtener una trazabilidad sobre la gestión del Evento.

Para lo anterior, es necesario buscar el Evento de interés, seleccionar el registro de la persona que se desea modificar e ingresar el estado de acuerdo a los siguientes criterios:

- Registered / Registrado
- In progress / En progreso
- On Hold / En espera
- Cancelled / Cancelado

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		



❖ **Pregunta**

¿Es posible exportar a un archivo de Excel las personas inscritas de un Evento?

Respuesta


Eloqua permite exportar a Excel las personas inscritas de un Evento, para esto es necesario buscar el Evento de interés y realizar lo siguiente:

- Clic en la flecha ubicada al lado izquierdo del nombre del Evento.
- Seleccionar de la lista la opción ***‘Panel de control de eventos’***



De esta forma el sistema abre una tabla llamada ***‘Visión general de sesión para evento’***, en la cual se debe hacer clic sobre el número que indica la cantidad de personas que se encuentran registradas en el Evento.

Visión general de sesión para evento					
Session Name	# Registered	# Waitlist	# Cancelled	# Other	# All
Single Session	29	0	0	0	29

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
Fecha Elaboración: 22/08/2017		

Posteriormente, el sistema trae el listado, en el cual se debe hacer clic en la opción **‘Exportar’** y seleccionar **“Exportar a Excel”**.



Mapped to Contact	Date Created	Status	Nombre completo	Apellidos completos	Tipo de documento	Número de documento
	14/07/2017 18:25:05	Registered	Dani dani dani dani	hola hola hola hola	TI	123456789
	24/07/2017 15:04:57	Registered	Pepito	Perez	TI	123456789
	24/07/2017 15:06:19	Registered	pepito	perez	CC	465234235235
	24/07/2017 15:30:56	Registered	Daniel Alejandro	Jimenez	CC	1036936305
	02/08/2017 12:19:07	Registered	Carlos Daniel	Osorio Mejía	CC	1037633106
	02/08/2017 12:19:14	Registered	Alejandro	Gil Velez	CC	1037593481
	02/08/2017 12:19:22	Registered	Janeth	Piedrahita	TI	32321428
	02/08/2017 12:24:12	Registered	Diana	Duque	CC	43568251

Campo de fusión

❖ **Pregunta**

¿Es posible dar formato (color, tamaño o fuente) a un campo fusión?

Respuesta

Para dar formato a un Campo fusión se deben realizar las siguientes acciones en el orden indicado:


- Insertar una caja de texto.
- Dentro de esta ingresar el contenido correspondiente.
- Establecer el formato del texto.
- Arrastrar a la caja el campo fusión.

De esta forma el campo fusión tomará el formato definido previamente.

Contactos

❖ **Pregunta**

¿Eloqua permite obtener un listado de todos los Contactos que se encuentran creados?

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

Respuesta

Eloqua no permite obtener una lista de todos los Contactos creados, las consultas de estos se deben realizar por nombre o correo electrónico.

Segmentos/Contenido dinámico

❖ ***Pregunta***

¿Qué información es posible usar a través de los '***Campos de Contacto***' y '***Campos de objeto personalizado***'?

Respuesta

Campos de Contacto

Estos campos almacenan la información básica de un Contacto, como, por ejemplo: Nombre, documento de identidad, teléfono, dirección. Áreas y temas interés, etc.

Campos de Objeto personalizado


Estos campos almacenan la siguiente información de un Contacto:

- Información Académica EAFIT: Todos los programas de educación formal (Pregrado y Posgrado), programas de extensión (Educación continua e Idiomas), Desarrollo artístico y Deportes que el Contacto a cursado en la Universidad EAFIT.
- Información Laboral EAFIT: Información laboral de los empleados de la Universidad EAFIT.

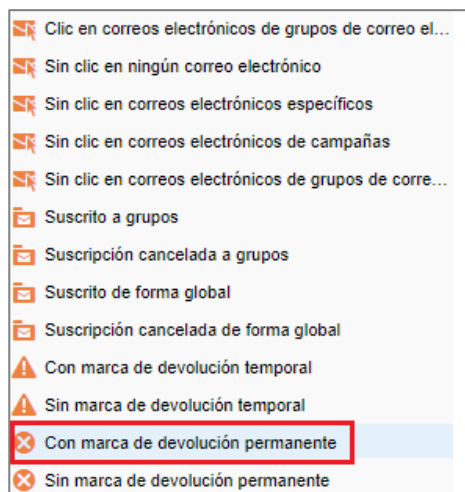
❖ ***Pregunta***

¿Cómo es posible conocer los Contactos que no tienen registrado un correo válido en Eloqua?

Respuesta

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

Desde la funcionalidad Segmentos, se debe seleccionar el criterio de filtro **‘Con marca de devolución permanente’**, a través del cual es posible conocer los Contactos que no tienen registrado un correo válido y que por tanto no reciben los mensajes de las Campañas.



Filtros Compartidos

❖ **Pregunta**


Para crear un Segmento ¿Es posible guardar los criterios de filtro que se usan de forma constante?

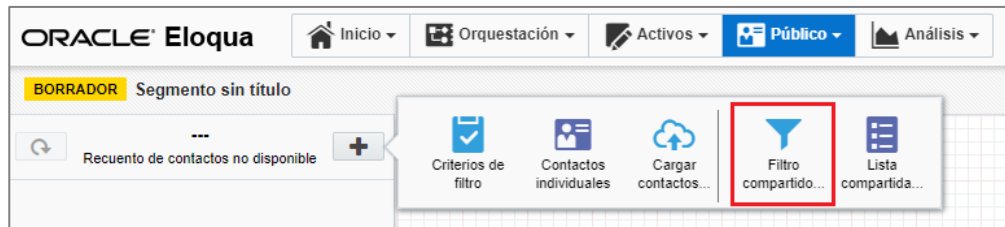
Respuesta

La opción ‘Filtros compartidos’ permite guardar los filtros más usados en la elaboración de Segmentos.

Estos filtros son dinámicos, es decir, que se actualizan de forma automática a medida que los Contactos cumplen o dejan de cumplir con la regla definida.

Para cargar estos filtros en un Segmento, se debe estar ubicado en la funcionalidad ‘Segmentos’ y hacer uso de la opción ‘Filtro Compartido’.

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Mercadeo Eloqua	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM MERCADEO - ELOQUA		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		



En la siguiente ruta de Eloqua se encuentran construidos los filtros compartidos que se detectó que pueden ser más usados por las diferentes áreas: Público – Herramientas – Filtros compartidos – Producción