

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

Contenido

General.....	2
Búsquedas en Sales Cloud.....	2
Actividades	6
Oportunidades – Gestión comercial Corporativo	8
Complemento de Outlook for Sales	9

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

General

❖ **Pregunta**

¿Cuál es la URL de acceso a la herramienta Sales Cloud?

Respuesta

<https://ccaz.crm.us2.oraclecloud.com>

Búsquedas en Sales Cloud

❖ **Pregunta**

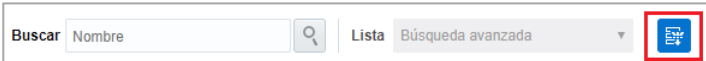
De las diversas listas de búsqueda que trae el sistema para encontrar Contactos, Cuentas, Oportunidades u Oportunidades Potenciales, ¿Cómo configurar para que alguna de ellas cargue de forma automática (lista más usada) sin que sea necesario ir a seleccionarla?

Respuesta

Una lista de búsqueda es un conjunto de campos que permiten filtrar información.

Para seleccionar una lista de búsqueda de forma predeterminada, se debe ingresar en Sales Cloud a la Funcionalidad de interés (Contactos, Oportunidades Potenciales u Oportunidades), luego de esto se debe realizar lo siguiente:

- Ingresar a la Búsqueda avanzada

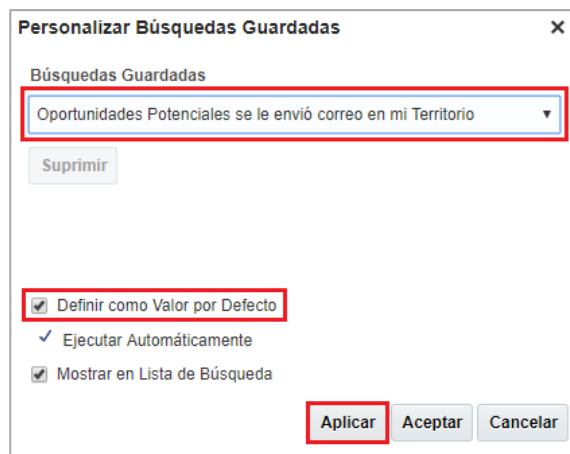


- En el campo 'Búsqueda Guardada' desplegar la lista y seleccionar la opción 'Personalizar...'

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		



- Buscar la lista de interés y marcar la opción 'Definir como Valor por Defecto'



Tener en cuenta: Las personalizaciones que realice cada usuario respecto a las listas de búsqueda, no se ven reflejadas para los demás.

❖ **Pregunta**

En la gestión de Oportunidades Potenciales u Oportunidades se realizan modificaciones en la información de los campos 'Gestión Inicial' o 'Estado' respectivamente, ¿Cómo refrescar una lista de búsqueda luego de actualizar dichos campos?

Respuesta

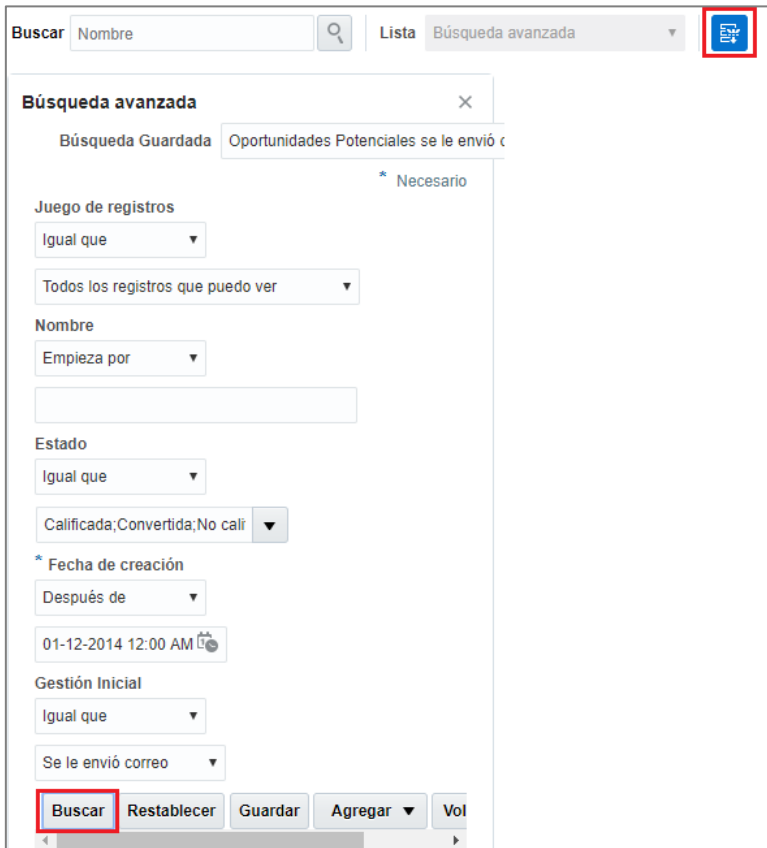
Para refrescar una lista de búsqueda de Oportunidades Potenciales u Oportunidades que ya fueron gestionadas, se debe realizar las siguientes acciones:

- Ingresar a la Búsqueda avanzada de la funcionalidad correspondiente (Oportunidades Potenciales u Oportunidades)

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

- Seleccionar la lista de búsqueda que se desea consultar, por ejemplo, 'Oportunidades Potenciales se le envió correo en mi territorio'.
- Modificar el campo 'Gestión inicial' de la Oportunidad potencial o 'Estado' para el caso de las Oportunidades.
- Hacer clic en el botón 'Buscar'.

De esta forma el sistema actualiza los registros de la lista de búsqueda, excluyendo las Oportunidades Potenciales u Oportunidades gestionadas.



Buscar Lista Búsqueda avanzada

Búsqueda avanzada ×
 Búsqueda Guardada Oportunidades Potenciales se le envió c * Necesario

Juego de registros
 Igual que
 Todos los registros que puedo ver

Nombre
 Empieza por

Estado
 Igual que
 Calificada; Convertida; No cali

* Fecha de creación
 Después de

Gestión Inicial
 Igual que
 Se le envió correo

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
Fecha Elaboración: 22/08/2017		

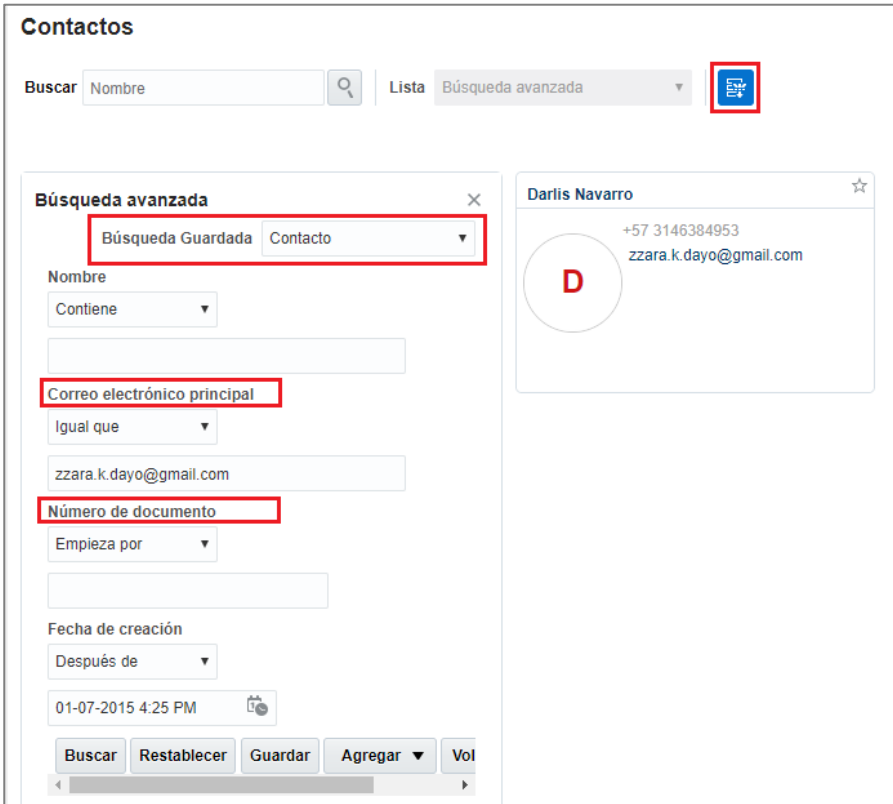
❖ **Pregunta**

¿Cómo se puede realizar la búsqueda de un Contacto por correo electrónico o número de documento?

Respuesta

A continuación, se relacionan las dos formas en que es posible buscar un Contacto por correo electrónico o número de documento:

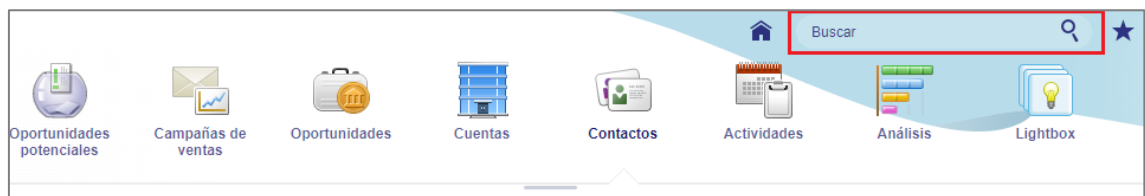
1. En la búsqueda avanzada de la funcionalidad ‘Contactos’ se encuentra una lista de búsqueda llamada ‘Contacto’ en la cual es posible ingresar el correo electrónico del contacto o el número de documento.



The screenshot shows the 'Contactos' (Contacts) page in Salesforce CRM. At the top, there is a search bar with 'Nombre' and a search icon, and a 'Lista' dropdown menu set to 'Búsqueda avanzada'. A red box highlights the 'EAFIT' logo in the top right corner. Below the search bar, the 'Búsqueda avanzada' (Advanced Search) panel is open. In this panel, the 'Búsqueda Guardada' (Saved Search) dropdown is set to 'Contacto', which is highlighted with a red box. The 'Correo electrónico principal' (Primary Email) field is also highlighted with a red box and contains the email address 'zzara.k.dayo@gmail.com'. Other fields include 'Nombre' (set to 'Contiene'), 'Número de documento' (set to 'Empieza por'), and 'Fecha de creación' (set to 'Después de'). At the bottom of the panel, there are buttons for 'Buscar', 'Restablecer', 'Guardar', 'Agregar', and 'Vol'. To the right of the search panel, a contact card for 'Daris Navarro' is visible, showing a phone number '+57 3146384953' and the same email address 'zzara.k.dayo@gmail.com'.

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

2. En la parte superior de Sales Cloud se encuentra ubicada la barra principal de búsqueda, en la cual es posible digitar el correo o número de documento del Contacto.



Esta búsqueda aplica independiente de la funcionalidad donde se esté ubicado trabajando.

Actividades

❖ **Pregunta**

¿Sales Cloud arroja una alerta o envía al asesor, un recordatorio sobre las Citas o Tareas que tiene pendientes?

Respuesta

Sales Cloud no cuenta con algún tipo de recordatorios para Citas o Tareas. Sin embargo, si la Cita o Tarea se crea en Outlook, estas se sincronizan con Sales (a través del complemento), y es en Outlook donde se puede configurar las alertas como se realiza normalmente con las citas que no intervienen en la gestión comercial.

❖ **Pregunta**

Cuando en Sales Cloud se agrega un asesor como recurso de una Tarea, a este asesor que se designa ¿le llega alguna notificación?

Respuesta

Al asesor, que se agrega desde Sales Cloud a una Tarea, le llega una notificación al correo electrónico institucional, con la información básica de la misma.

La siguiente imagen muestra un ejemplo de dicha notificación.

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

Hola, Vendedor:

Se le ha asignado la siguiente tarea:

Tarea: Prueba recursos

Fecha de vencimiento:

Estado: No iniciada

Asignada a: Vendedor1 Usuario Capacitacion (responsable), Vendedor 2 Usuario Capacitacion

Cuenta:

Oportunidad: CC-33333-2017-2-MARIAFJIMENEZ-CEC-CURSO EN SRUM MASTER-MEDELLIN

Oportunidad potencial:

Descripción:

❖ **Pregunta**

Cuando en Sales Cloud se agrega un asesor como recurso a una Cita, a este asesor invitado ¿le llega alguna notificación? y ¿el asesor puede aceptar o rechazar dicha Cita en Sales?

Respuesta

Al asesor, que se agrega desde Sales Cloud como recurso a una Cita, le llega una notificación al correo electrónico institucional, con la información de la Cita e invitación para que la acepte o rechace desde Outlook.

Tener en cuenta, desde Sales Cloud no es posible conocer la agenda de los asesores, y tampoco aceptar o rechazar una Cita.

La siguiente imagen muestra un ejemplo de dicha notificación.



 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
Fecha Elaboración: 22/08/2017		

Oportunidades – Gestión comercial Corporativo

❖ **Pregunta**

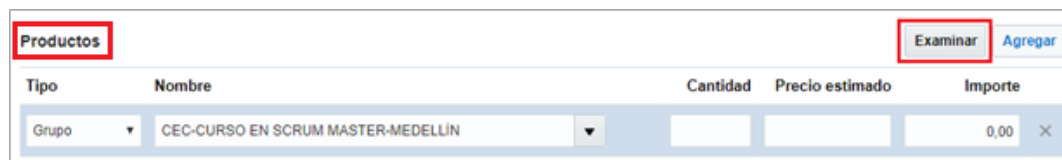
¿Cómo ingresar un producto en las Oportunidades corporativas (con cuentas)?

Respuesta

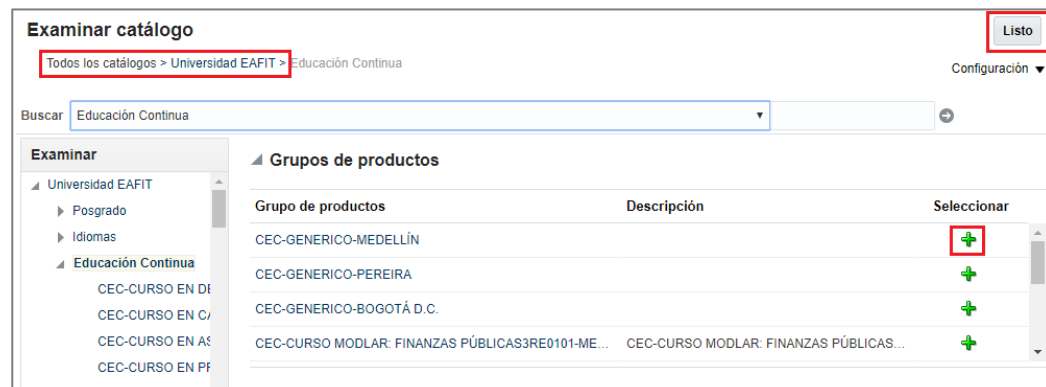
Para Educación continua e Idiomas se creó en Sales Cloud un producto genérico:

- CEC_Generico_Medellín
- CEC_Generico_Pereira
- CEC_Generico_Bogotá
- IDIOMAS_Generico_Medellín

Para seleccionar en Sales Cloud un producto, incluyendo el genérico, se debe estar ubicado en la Oportunidad, y hacer clic en el botón **‘Examinar’** de la opción **‘Productos’**.



Para agregar un Producto es necesario hacer clic en el icono **+**



Tener en cuenta: para crear en Sales Cloud un programa nuevo, se debe realizar la solicitud al administrador de la herramienta.

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

Complemento de Outlook for Sales

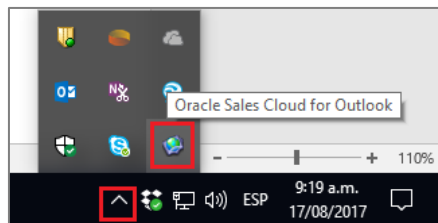
❖ **Pregunta**

¿Cómo ocultar el mensaje de sincronización de Outlook con Sales Cloud?

Respuesta

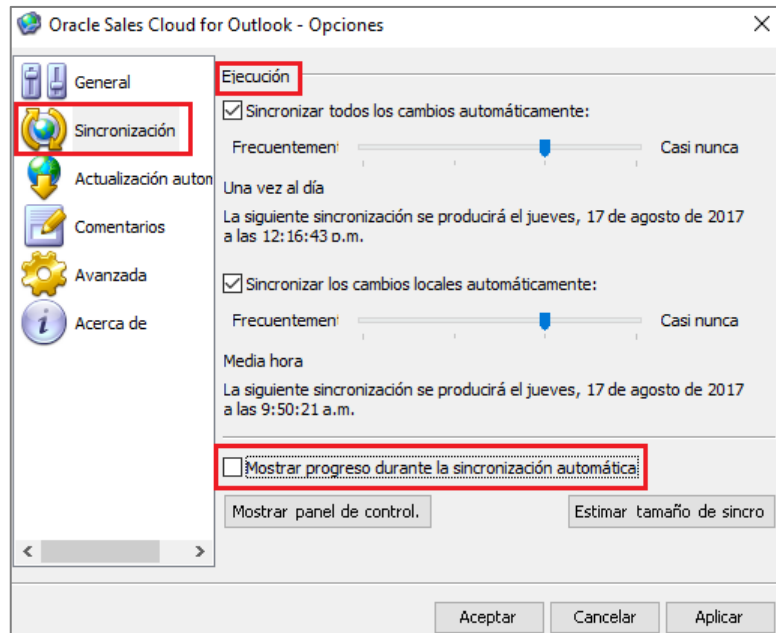
En la barra de herramientas de Windows (Ubicada en la parte inferior de la pantalla), se debe realizar lo siguiente:

- Hacer clic en la flecha que muestra los iconos ocultos.
- Ubicar el icono del complemento de Outlook for Sales (Ver imagen)
- Hacer clic derecho sobre dicho icono.
- Seleccionar **'Opciones'**



En la ventana de **'Opciones'** es posible realizar las siguientes acciones:

- Marcar o desmarcar la opción **'Mostrar progreso durante la sincronización automática'**, con el fin de mostrar/ocultar el cuadro de diálogo que se visualiza cuando el sistema inicia con la ejecución de la sincronización.
- Establecer la frecuencia en que se debe sincronizar Outlook con Sales Cloud.



❖ **Pregunta**

El complemento de Outlook for Sales arroja un error de colisiones. ¿Qué se debe hacer para solucionarlo?

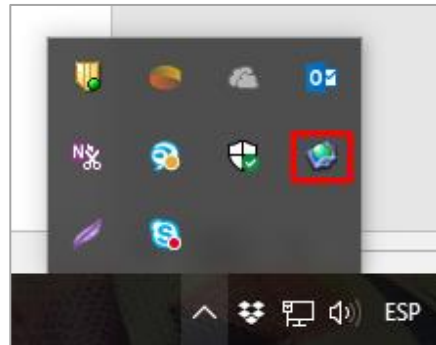
Respuesta

Cuando se actualiza en Sales Cloud información de los Contactos, como correo electrónico y/o documento de identidad, el complemento de Outlook arroja error de colisiones, puesto que al momento de ejecutar la sincronización encuentra que la información del Contacto alojada en Outlook es diferente a la de Sales Cloud.

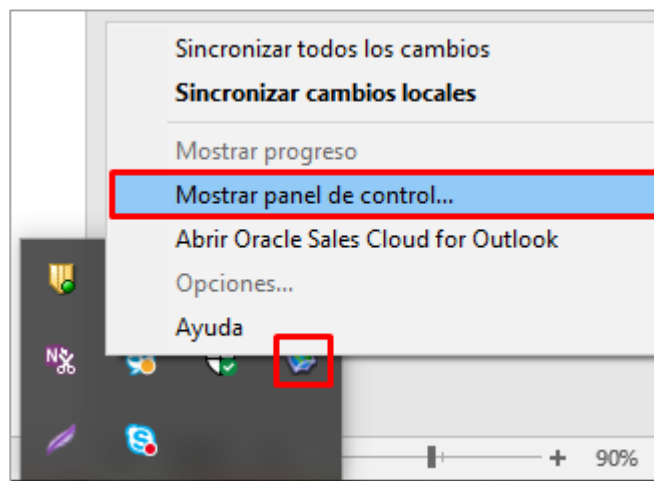
Para solucionarlo se deben realizar las siguientes acciones:

- Hacer clic derecho sobre el icono del complemento.

 Programa Atenea	Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		

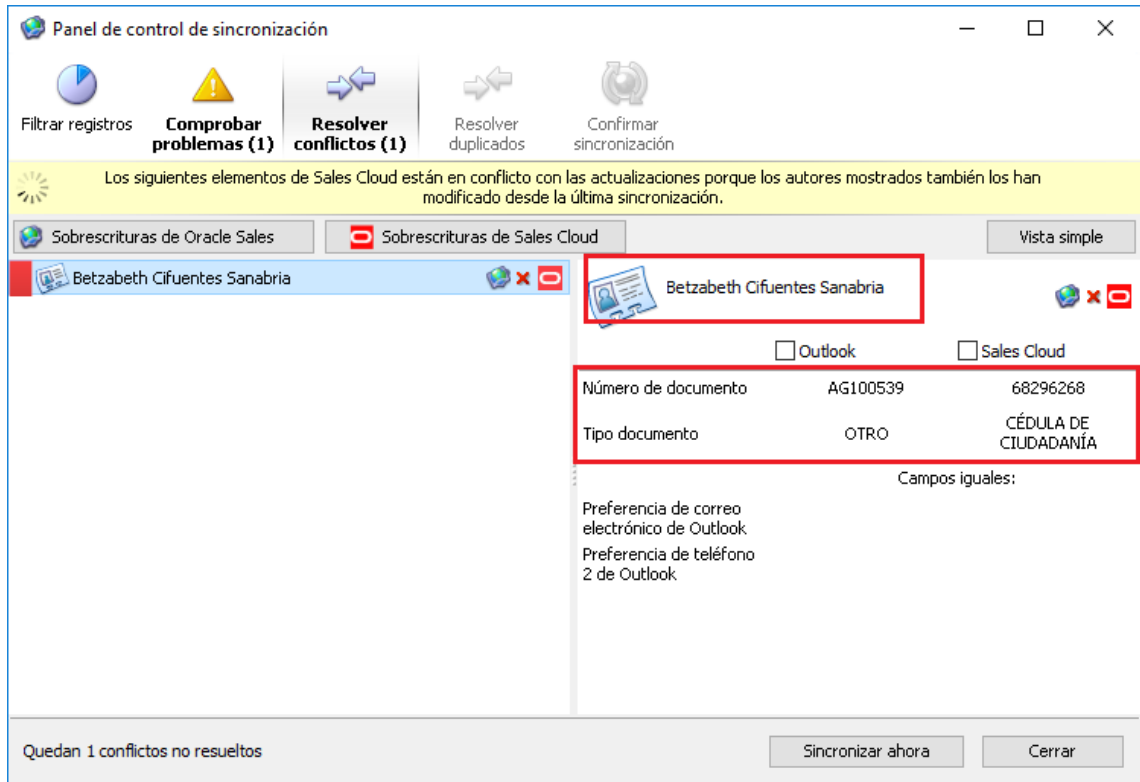


- Seleccionar 'Mostrar panel de control'.



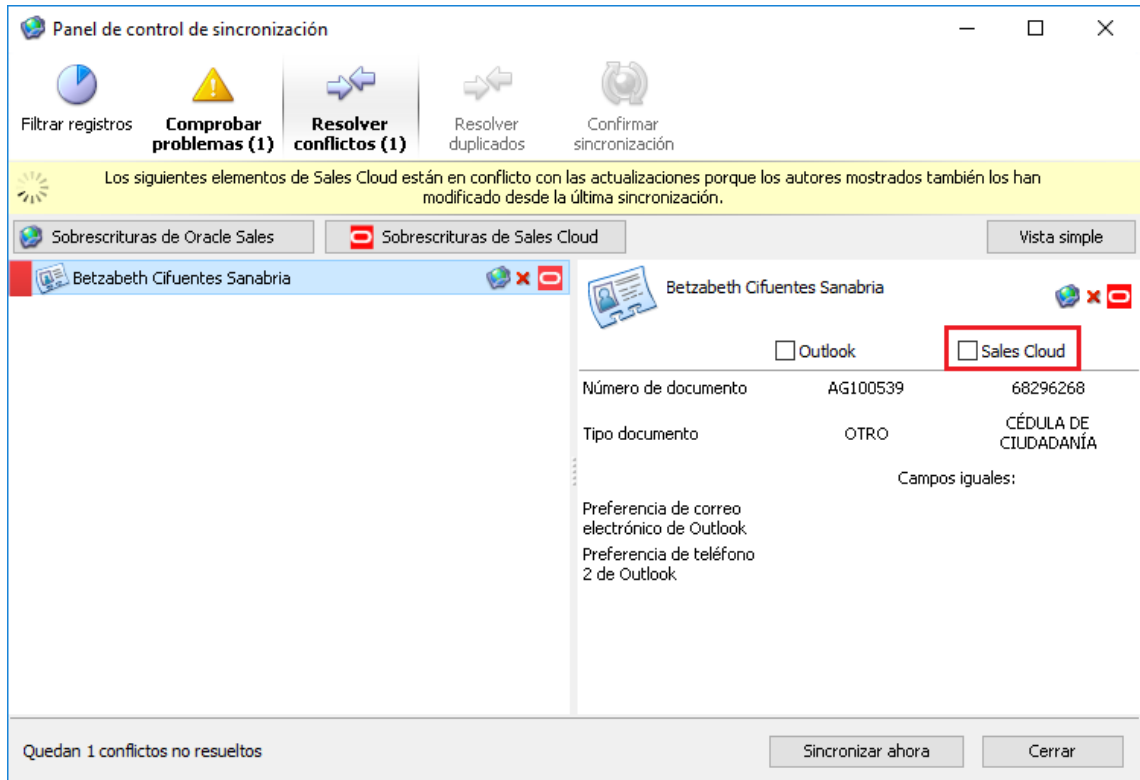
- El sistema muestra el listado de los Contactos que no ha sido posible sincronizar.

 Programa Atenea	<h2>Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud</h2>	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		



- Marcar para cada Contacto que la información de actualización debe ser la que se encuentra en Sales Cloud.

 Programa Atenea	<h2>Preguntas frecuentes – CRM Comercial Sales Cloud</h2>	
PROGRAMA ATENEA		
IMPLEMENTACIÓN CRM COMERCIAL – SALES CLOUD		
<i>Fecha Elaboración: 22/08/2017</i>		



- Ejecutar nuevamente la sincronización haciendo clic en 'Sincronizar ahora'

Panel de control de sincronización

Filtrar registros **Comprobar problemas (1)** **Resolver conflictos (1)** Resolver duplicados Confirmar sincronización

Los siguientes elementos de Sales Cloud están en conflicto con las actualizaciones porque los autores mostrados también los han modificado desde la última sincronización.

Sobrescrituras de Oracle Sales Sobrescrituras de Sales Cloud Vista simple

Betzabeth Cifuentes Sanabria Betzabeth Cifuentes Sanabria

Outlook Sales Cloud

Número de documento	AG100539	68296268
Tipo documento	OTRO	CÉDULA DE CIUDADANÍA

Campos iguales:

Preferencia de correo electrónico de Outlook
Preferencia de teléfono 2 de Outlook

Quedan 1 conflictos no resueltos **Sincronizar ahora** Cerrar