



---

# CRM BUNDLE FUNCIONALIDAD PARA USUARIOS FINALES

Octubre de 2018

**Público objetivo:** Este programa de capacitación está dirigido a nuevos usuarios de bpm'online.

**Resumen de entrenamiento:** Los participantes recibirán conocimientos clave sobre las capacidades de la plataforma en línea de bpm'online, y las características y funcionalidades del producto.

La capacitación se lleva a cabo durante 4 días con un total de 3 horas cada sesión

## Programa de entrenamiento

Tiempo	Temario
Día 1 (características básicas)	
<b>11:00 AM – 11:15 AM</b>	<b>Introducción a los productos de bpm'online</b>
<b>11:15 AM – 11:45 AM</b>	<b>Interfaz y terminología del Sistema</b> La Academia de bpm'online - Cómo encontrar respuestas
<b>11:45 AM – 12:20 PM</b>	<b>Vista del cliente de 360 grados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar información sobre clientes / socios / competidores en la sección [Cuentas]</li> <li>• Administrar información sobre contactos y empleados en la sección [Contactos]</li> </ul>
<b>12:20 PM – 1:00 PM</b>	<b>Gestión de base de datos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar y combinar duplicados</li> <li>• Completar datos de Contacto y Cuenta con datos de Facebook</li> <li>• Búsqueda de direcciones usando OpenStreetMap.</li> <li>• Configuración y sincronización de contactos con contactos de Google</li> <li>• Sincronización con contactos de Exchange</li> <li>• Exportación de datos del sistema y creación de tablas dinámicas de Excel para un análisis en profundidad</li> </ul> <b>Personalización de listas</b>
<b>1:00 PM – 2:00 PM</b>	<b>Organizar y buscar datos en el Sistema</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de filtro: rápido, estándar, avanzado.</li> <li>• Crear carpetas y etiquetas para segmentar la base de clientes</li> <li>• Agregar columnas calculadas</li> <li>• Navegando por el sistema a través de la línea de comando</li> <li>• Personalización de Dashboards generales y personales</li> <li>• Profundizar en Gráficos y grabar datos en un archivo</li> </ul>
<b>2:00 PM – 3:00 PM</b>	<b>Comunicación y gestión de tareas diarias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajando con el calendario (visitas, tareas)</li> <li>• Sincronización de tareas y reuniones con Google Calendar y MS Exchange</li> <li>• Trabajando con correos electrónicos</li> <li>• Integración con telefonía</li> <li>• Trabajando con el centro de notificaciones</li> </ul> <b>Red Social Empresarial (ESN)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurando el feed</li> </ul>

Tiempo	Temario
Día 2 (Funciones de marketing)	
11:00 AM – 11:40 AM	<p><b>Gestión de leads</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completando la base con leads</li> <li>• Registrando e ingresando datos de lead</li> <li>• Ingresando información de necesidad</li> <li>• Administrar canales y fuentes</li> <li>• Gestionando las etapas de lead y trabajando con el proceso de negocio integrado de "Lead management"</li> </ul> <p><b>Analíticos</b></p>
11:40 AM – 12:20 PM	<p><b>Páginas de Inicio (Landing Pages)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo configurar una página de inicio: visión general y recomendaciones</li> <li>• Cómo registrar clientes potenciales automáticamente desde su página</li> </ul> <p>Ejemplos de páginas de inicio en el sitio web bpm'online</p>
12:20 PM – 1:00 PM	<p><b>Administrar correo electrónico masivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración con el servicio de correo electrónico masivo y licencias de marketing bpm'online</li> <li>• Realización de envíos masivos de una sola vez</li> <li>• Agregar un nuevo correo electrónico masivo y preparar una plantilla en el nuevo diseñador de contenido visual</li> <li>• Completar manualmente la audiencia de correo masivo</li> <li>• Administrar los parámetros de correo electrónico masivo y agregar etiquetas UTM para rastrear clics</li> <li>• Mensajes de correo electrónico de análisis de resultados a granel</li> </ul> <p><b>Pruebas divididas (split tests)</b></p> <p><b>Analíticos de correo electrónico masivo preconfigurado</b></p>
1:00 PM – 1:20 PM	<p><b>Administrar eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de eventos, construcción de un equipo y presupuesto</li> <li>• Seleccionando un público objetivo</li> <li>• Organizando empleados para preparar y conducir un evento. Registro de tareas</li> </ul> <p><b>Analíticos</b></p>
1:20 PM – 2:00 PM	<p><b>Administrar campañas de marketing</b></p> <p>Modelar la comunicación con la audiencia de la campaña en el diseñador de la campaña</p> <p>Modelado de campañas salientes y entrantes</p> <p>Lanzamiento y seguimiento del progreso de la campaña</p> <p><b>Analíticos</b></p>
2:00 PM – 2:20 PM	<p><b>Recomendaciones para preparar el sistema y los datos para mejorar la eficiencia y la calidad de su correo masivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reputación de la cuenta Mandrill y la relevancia de la base de clientes</li> <li>• Configurar los correos electrónicos que se enviarán en nombre de su empresa</li> <li>• Cómo evitar los filtros de spam</li> <li>• Configurando una macro de de-suscripción</li> <li>• Administrar suscripciones para varios tipos de correo masivo</li> <li>• Configuración de un límite para la cantidad de correos electrónicos enviados a los destinatarios</li> <li>• Configuración de la integración con Mandrill para los usuarios en el sitio</li> </ul>

Tiempo	Temario
Día 3 (Funciones de venta)	
<b>11:00 AM – 11:15 AM</b>	<b>Gestión de leads</b>
<b>11:15 AM – 11:50 AM</b>	<b>Administrar un catálogo de productos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorizar productos y usar diferentes unidades de medida</li> <li>• Gestión de listas de precios múltiples</li> <li>• Registro de restos y reserva de productos en los almacenes</li> <li>• Ventana de selección de productos individuales en pedidos y facturas</li> <li>• Configuración de catálogo de productos multinivel y búsqueda facetada de productos por catálogo</li> </ul>
<b>11:50 AM – 12:50 PM</b>	<b>Gestión de ventas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurando etapas de oportunidad</li> <li>• Crear un equipo de ventas y una lista de contactos de clientes</li> <li>• Actualización y seguimiento del historial de cambios en las tácticas de los gerentes de ventas, los competidores y sus productos</li> <li>• Historial de oportunidades (etapas, actividades, facturas, pedidos, documentos)</li> <li>• Gestionando una oportunidad a través del proceso comercial "Venta corporativa"</li> <li>• Análisis de eficiencia del gerente de ventas</li> <li>• Planificación y análisis</li> </ul>
<b>12:50 PM – 1:50 PM</b>	<b>Gestión de pedidos y facturas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedidos en empresas con ciclos largos y cortos</li> <li>• Elaboración del cuadro de suministro y pago, utilizando una colección de temas y personalizando nuevas plantillas de gráficos</li> <li>• Aprobar y firmar las condiciones de pedido a través de la firma interna</li> </ul>
<b>1:50 PM – 2:10 PM</b>	<b>Gestionando contratos y documentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una lista única de contratos, acuerdos adicionales y especificaciones</li> <li>• Registrando contratos en el sistema</li> <li>• Gestión de contratos subordinados: acuerdos y especificaciones adicionales</li> <li>• Documentos</li> </ul>
<b>2:10 PM – 2:40 PM</b>	<b>Administrar ventas de campo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Visitas</li> <li>• Configurando reglas de ventas de campo</li> <li>• Trabajando con la aplicación móvil de ventas bpm'online</li> </ul>
<b>2:40 PM - 3:00 PM</b>	<b>Gestión de proyectos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito de la sección</li> <li>• Estructura y uso específicos</li> <li>• Temporización, gestión de recursos del proyecto, supervisión de la ejecución</li> </ul>

Tiempo	Temario
Día 4 (características de Customer Center)	
<b>11:00 AM – 11:20 AM</b>	<b>Administrar el catálogo de servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El catálogo de servicios y sus características</li> <li>• Estados financieros consolidados por servicios prestados</li> </ul>
<b>11:20 AM – 12:20 PM</b>	<b>Manejo de casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estructura organizacional del centro de servicio</li> </ul> <b>Detectando y registrando casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación de información del caso clave</li> <li>• Registro automático de solicitudes a través del correo electrónico entrante</li> <li>• Registro de casos por llamadas entrantes</li> </ul> <b>Investigar y resolver casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesamiento de casos</li> <li>• Trabajando con base de conocimiento</li> </ul> <b>Analíticos</b>
<b>12:20 PM – 1:20 PM</b>	<b>Escritorio del agente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión de conjunto</li> <li>• Gestión de colas: organización del flujo de trabajo de casos</li> </ul>
<b>1:20 PM – 2:00 PM</b>	<b>El portal de autoservicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurar la página principal del portal de autoservicio</li> <li>• Crear usuarios de portal de autoservicio</li> <li>• Derechos de acceso de usuario del portal de autoservicio</li> <li>• Cómo registrar un caso</li> </ul>