



CRM BUNDLE FUNCIONALIDAD PARA USUARIOS FINALES

bpmonline

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 3-4 horas cada sesión

Programa de entrenamiento

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

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

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

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