



# Guía del usuario de Customer View

Versión 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos los derechos reservados.

Este documento puede incluir información confidencial y exclusiva de propiedad de Pitney Bowes Inc. y/o sus subsidiarias y compañías asociadas.

Portrait Software, el logotipo de Portrait Software, Portrait y la marca Portrait de Portrait Software son las marcas comerciales de Portrait Software International Limited y se prohíbe su uso o explotación de cualquier forma sin previa autorización escrita expresa de Portrait Software International Limited.

### **Reconocimiento de marcas comerciales**

Otros nombres de productos, nombres de compañías, marcas, logotipos y símbolos a los que se hace referencia en la presente pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus propietarios registrados.

### **Soporte técnico de Portrait Software**

Si necesita ayuda con algún tema no abordado en esta documentación, consulte la Base de conocimientos de nuestro sitio web <http://support.portraitsoftware.com> y siga los enlaces que llevan al producto.

También puede descargar otra documentación de Portrait Software desde el sitio. Si no tiene nombre de usuario ni contraseña, o no los recuerda, comuníquese con nosotros a través de uno de los canales mencionados a continuación.

Si encuentra un problema en el uso, la instalación o la documentación de este producto, comuníquese con nosotros a través de cualquiera de los siguientes métodos:

**Correo electrónico:** [support@portraitsoftware.com](mailto:support@portraitsoftware.com)

### **Teléfono**

- EE. UU./Canadá 1-800-335-3860 (línea gratuita)
- Resto del mundo +44 800 840 0001

Cuando notifique un problema, nos resultará útil la siguiente información:

- El nombre de la aplicación de software.
- Las circunstancias en las que surgió el problema.
- Los mensajes de error que recibió (si hubiera).
- La versión del software que utiliza.

**Pitney Bowes Software Inc.**

January 02, 2014

# Contenidos

---

<b>Capítulo 1: Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>6</b>
<b>Público previsto.....</b>	<b>6</b>
<b>Documentación relacionada.....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo 2: Conceptos básicos.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Acerca de Customer View.....</b>	<b>8</b>
Visualización de datos externos en Customer View.....	8
<b>Dominio.....</b>	<b>8</b>
<b>Cómo iniciar Customer View.....</b>	<b>10</b>
<b>Exploración de menús.....</b>	<b>11</b>
Menú superior.....	11
Menú lateral.....	12
Menú derecho.....	13
<b>Fichas de Customer View.....</b>	<b>13</b>
Puede personalizar la ventana Cliente según las preferencias de su organización.....	14
<b>Fichas de la ventana Cliente.....</b>	<b>14</b>
<b>Búsqueda de clientes.....</b>	<b>16</b>
Cambio del aspecto de la ventana Resultados de búsqueda.....	18
<b>Online Help.....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo 3: Actualización de información de clientes.....</b>	<b>21</b>
<b>Cómo agregar información de clientes.....</b>	<b>22</b>
<b>Cómo editar la información del cliente.....</b>	<b>22</b>
<b>Cómo trabajar con clientes duplicados.....</b>	<b>23</b>
<b>Cómo editar la información del cliente (fichas inferiores).....</b>	<b>23</b>
Ficha inferior: Actividades.....	24

---

Ficha inferior: Mensajes.....	24
Ficha inferior Cuestionarios.....	27
Ficha inferior: Diálogos.....	29
Ficha inferior: Empleados (solo para empresas).....	30
<b>Comprender las categorías.....</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo 4: Tareas y actividades.....</b>	<b>33</b>
Introducción.....	34
Pantalla Mis tareas.....	34
Cómo agregar o editar actividades y tareas.....	35
<b>Capítulo 5: Personalizar Customer View.....</b>	<b>39</b>
Introducción.....	40
Cambios de configuración: Administrador del sistema.....	40
Cambios de configuración: Usuario final.....	40
<b>Capítulo 6: Glosario.....</b>	<b>43</b>
Glosario.....	44

# Capítulo

## Introducción

# 1

### En esta sección:

- **Objetivo** .....6
- **Público previsto** .....6
- **Documentación relacionada** .....6

## Objetivo

En este documento se describe cómo utilizar Customer View de Portrait Dialogue, una herramienta web de administración de relaciones con los clientes.

## Público previsto

Este documento ha sido creado para personas que usan Customer View para ver, editar o agregar información de los clientes.

Entre otros usuarios se incluyen los administradores de sistemas y los asesores de implementación de Portrait Dialogue.

## Documentación relacionada

Document (Documento)	Medios (zip/dvd) y ubicación
Guía del usuario de PD Visual Dialogue	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\
Guía del usuario de PD Reports Portal	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\
Guía del usuario de PD Telemarketing	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\
Guía del usuario de PD Web Portal	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\

**Sugerencia:** Todos los documentos también están disponibles en el sitio web de soporte técnico de Portrait Software: <http://support.portraitsoftware.com>

# Capítulo

## Conceptos básicos

# 2

### En esta sección:

- **Introducción** .....8
- **Acerca de Customer View** .....8
- **Dominio** .....8
- **Cómo iniciar Customer View** .....10
- **Exploración de menús** .....11
- **Fichas de Customer View** .....13
- **Fichas de la ventana Cliente** .....14
- **Búsqueda de clientes** .....16
- **Online Help** .....19

# Introducción

En este capítulo se presentan los conceptos básicos de Customer View, que incluyen cómo iniciar la aplicación y cómo se organizan sus ventanas.

## Acerca de Customer View

Customer View le permite registrar, ver y actualizar información de los clientes. Desde la tarjeta del cliente en Customer View podrá enviar correos electrónicos y mensajes de texto, así como registrar documentos nuevos y respuestas a los cuestionarios.

Customer View muestra el historial de los clientes de documentos, actividades, mensajes y respuestas a los cuestionarios junto con las transacciones de los procesos del cliente que se relacionan con ese cliente en particular. Según el tipo de configuración, Customer View puede mostrar los datos del cliente desde otros orígenes de datos, como sistemas de transacciones, de pedidos y ERP. Puede configurar la aplicación Customer View según las necesidades de su organización o grupo con la ayuda de un consultor en sistemas mediante Dialogue Admin, otra de las aplicaciones dentro del paquete.

## Visualización de datos externos en Customer View

En Customer View, es posible mostrar la información de otros sistemas.

La información de los sistemas de producción de su empresa, por ejemplo del sistema de procesamiento de pedidos y facturación, se puede cargar automáticamente en la base de datos de Customer View en determinados momentos. De esta forma, la dirección, cartera de productos y otra información de los clientes se puede mantener actualizada y coherente con la información usada por el resto de la empresa.

Además, al definir un Diálogo (consulte la Guía del usuario de Visual Dialogue) puede definir rutinas de manejo de respuestas, incluidas secuencias de comandos programadas que actualizan automáticamente la información de los clientes. Por ejemplo, un cliente responde un cuestionario y afirma que tiene un determinado automóvil o se describe como interesado en ciertos tipos de comunicaciones de su empresa. Esta información obtenida del formulario de respuestas se puede usar para configurar o cambiar *automáticamente* la información de categoría de los clientes (ver más adelante en este capítulo) o para colocar *de forma automática* una actividad, tal como una llamada personal de un asesor de inversiones, en el cronograma de tareas.

Además, el cliente puede editar sus propios datos en el módulo **Perfil del cliente**. En este módulo, el cliente puede ver y editar los campos definidos como disponibles en el **Perfil del cliente**.

## Dominio

Portrait Dialogue tiene un concepto flexible de **cliente**.



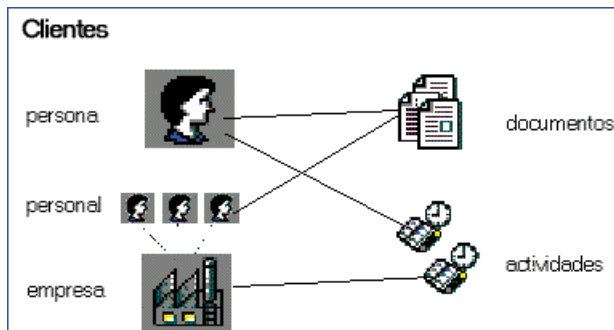
Las aplicaciones más comunes se basan en el principio de que un cliente es una **persona** o una **empresa** que pertenece a una base de datos.

En este caso, el concepto de cliente se relaciona con un **dominio de cliente**. Un **Dominio** es una descripción lógica de todos los clientes disponibles de uno o varios orígenes de datos, en una o varias plataformas técnicas diferentes. Los administradores de sistemas crearán los dominios necesarios para su organización. Los clientes de Customer View están disponibles en los diferentes conjuntos.

Los siguientes son algunos ejemplos de conjuntos: **Persona, Posibles clientes, Empresas, Organizaciones o Grupos**. Las personas se pueden vincular a una empresa como su **Personal** o a una organización como **miembro**.

Además de la información de los clientes como direcciones, números de teléfono, categorías, perfiles de compra y de puntuación, Customer View lo ayuda a crear y a llevar un seguimiento de lo siguiente:

- **Documentos:** cartas o faxes
- **Actividades:** llamadas telefónicas, correos electrónicos y citas de los clientes



También puede realizar un seguimiento de:

- Relaciones entre clientes
- Respuestas del cliente a los cuestionarios
- Intereses del cliente
- Calificación del cliente
- Reserva del canal (por ejemplo, no deseo recibir correo electrónico)
- Listas de casos en los cuales el cliente está involucrado en el sistema de administración de casos; por ejemplo: reclamos de seguro, solicitudes de crédito, llamadas de atención al cliente, o casos similares
- Productos que el cliente ha comprado
- Datos de ERP (por ejemplo: estado de las cuentas, pagos pendientes e historial de pagos)
- Toda la información se encuentra disponible en las ventanas del cliente, según la configuración del dominio. La información se puede restringir según los permisos de acceso del usuario.

**Nota:** Las capturas de pantalla de la aplicación que se incluyen en esta guía del usuario pueden diferir de sus pantallas según el tipo de configuración que esté usando. Si tiene alguna pregunta sobre funciones que cree que no están incluidas, póngase en contacto con su administrador del sistema.

## Cómo iniciar Customer View

Customer View admite dos tipos de inicio de sesión, normal y automático. Cuando utiliza el inicio de sesión normal, escribe manualmente un nombre de usuario y una contraseña. Cuando utiliza el inicio de sesión automático, el sistema inicia la sesión por usted automáticamente sin necesidad de especificar un nombre de usuario y una contraseña.

### Inicio de sesión normal

1. Haga doble clic en el icono Customer View del escritorio de Windows:



*o si no,*

Inicie el programa desde la lista de favoritos en su explorador web al elegir **Customer View**.

2. Escriba el nombre de usuario y la contraseña.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.

### Inicio de sesión automático

Cuando el inicio de sesión automático está habilitado, su sesión de Customer View se inicia automáticamente con sus credenciales de inicio de sesión de Windows. Sin embargo, esto requiere que su cuenta de usuario de Windows tenga derechos de acceso a Customer View.

1. Haga doble clic en el icono Customer View del escritorio de Windows:



*o si no,*

Inicie el programa desde la lista de favoritos en su explorador web al elegir **Customer View**.

2. Customer View se abre en la página de inicio.

### Inicio de sesión avanzado

1. **INSTANCIA.** Al iniciar sesión en Customer View, es posible que el sistema le permita acceder a diferentes instancias. Para acceder a esta opción, haga clic en el botón **Avanzado** en la esquina inferior derecha. La ventana se ampliará y el cuadro desplegable mostrará las instancias disponibles. Seleccione la instancia deseada y continúe con el inicio de sesión.
2. **CACHÉ.** Para agilizar el rendimiento en Customer View los datos del conjunto se almacenan en caché en el servidor web. Cuando el administrador del sistema realiza cambios en el conjunto, debe eliminar el caché de datos. Para acceder a esta opción, haga clic en el botón **Avanzado** en la esquina inferior derecha. Se expandirá la ventana y se mostrará una casilla de verificación de caché desactivada. Active la casilla y continúe con el inicio de sesión.

## Exploración de menús

Del lado izquierdo se encuentra el **menú principal**. A través de estos vínculos se puede acceder a todas las pantallas clave de Customer View. Puede:

- acceder a la página de inicio
- acceder a sus tareas
- realizar búsquedas (en cada conjunto)
- ver clientes visualizados recientemente
- usar la creación rápida de accesos directos (que varía según la ubicación actual en Customer View)
- salir y cerrar la sesión

El menú de la derecha (menú **derecho**) le permite acceder a:

- configuración de página (en cada conjunto)
- opciones de búsqueda estándar y avanzadas

**Nota:** Si ha abierto Customer View y al mismo tiempo abre otro enlace web, el nuevo enlace puede abrirse en la misma ventana que Customer View. Para evitar esto, cambie su configuración en Internet Explorer o abra una nueva ventana del explorador antes de hacer clic en el nuevo enlace.

**Sugerencia:** Para lograr el uso más eficaz de la aplicación, se recomienda utilizar la función **<TABULACIÓN>** para mover el cursor entre los campos. Si presiona la tecla **<Intro>** dentro de una ventana, se ejecutará el comando activado (se muestra con un borde más oscuro alrededor del botón).

## Menú superior

La barra de menú superior contiene las siguientes opciones:

Menú	Comando	Función
<b>Fichero</b>	<b>Cliente nuevo</b>	Acceso directo para registrar a un cliente nuevo.
	<b>Actividad nueva</b>	Acceso directo para registrar una actividad nueva. Sólo disponible cuando tiene un cliente abierto.
	<b>Forma de respuesta nueva</b>	Acceso directo para registrar una forma de respuesta nueva. Sólo disponible cuando tiene un cliente abierto.
	<b>Mensaje nuevo</b>	Acceso directo para registrar un mensaje nuevo. Sólo disponible cuando tiene un cliente abierto.
	<b>Imprimir</b>	Imprime el área de impresión.
	<b>Salir</b>	Cierra la sesión.
<b>Editar</b>		No está en uso.
<b>Ver</b>	<b>Ir a la página de inicio</b>	Accede directamente a la página de inicio.

Menú	Comando	Función
	<b>Ir a la página de búsqueda</b>	Accede directamente a la página de búsqueda.
	<b>Actualizar</b>	Actualiza la página.
<b>Herramientas</b>	<b>Configuración de página</b>	Busca la página de configuración.
	<b>Configuración general</b>	Configuración personalizada del programa. Permite seleccionar el idioma, la página de inicio por defecto y el conjunto inicial por defecto.
<b>Ayuda</b>	<b>Contenido e índice</b>	Abre el archivo de ayuda y la guía del usuario.
	<b>Página de inicio del producto</b>	Vínculo a Portrait Software.
	<b>Acerca de MH CV</b>	Información acerca de la aplicación, incluidos detalles de la sesión y la versión de software.

## Menú lateral

Hay dos menús importantes en Customer View: el **menú principal** y el **menú derecho**.

El menú principal está siempre visible del lado izquierdo de la aplicación. Los elementos del menú Principal varían según la página de Customer View en la que se encuentre. Por ejemplo: el elemento Actividad en el cuadro Creado rápido está disponible solamente cuando está viendo un cliente.

Menú	Comando	Función
<b>General</b>	<b>Página de inicio</b>	Muestra la página de inicio que contiene a los últimos 10 clientes abiertos y una lista de los documentos bloqueados para edición.
	<b>Buscar contactos</b>	Página para buscar contactos (puede tener un nombre diferente en su organización).
	<b>Buscar empresas</b>	Página para buscar empresas (puede tener un nombre diferente en su organización).
<b>Trabajo reciente</b>	<b>Clic sobre el nombre</b>	Muestra el nombre de los 10 últimos clientes abiertos. Haga clic en el nombre para abrir el cliente.
<b>Creado rápido</b>	<b>Cliente</b>	Registra un cliente nuevo.
	<b>Actividad</b>	Acceso directo para registrar una actividad nueva
	<b>Forma de respuesta</b>	Acceso directo para registrar una forma de respuesta nueva.
	<b>Mensaje</b>	Acceso directo para registrar un nuevo correo electrónico, SMS, documento o carta.

Menú	Comando	Función
<b>Información del usuario</b>	<b>Salir</b>	Salir de Customer View.
<b>Mis tareas</b>	<b>Todas las tareas</b>	Muestra la página Mis tareas con todas las tareas.
	<b>Tareas que vencen hoy</b>	Muestra la página Mis tareas con todas las tareas que vencen hoy.
	<b>Tareas que vencen en los próximos 7 días</b>	Muestra la página Mis tareas con las tareas que vencen en los próximos siete días.
	<b>Tareas caducadas</b>	Muestra la página Mis tareas con todas las tareas vencidas.
<b>Informes</b>	<b>Informes disponibles de clientes</b>	Se muestran los informes del cliente que estén disponibles, siempre que tenga los derechos de acceso correspondientes.

## Menú derecho

El menú derecho está disponible solamente dentro de una ventana de búsqueda.

**Nota:** Las opciones de búsqueda se relacionan con el conjunto. Cada conjunto tiene una configuración de búsqueda individual.

Menú	Comando	Función
<b>Tipo de búsqueda</b>	<b>Normal</b>	Ventana de búsqueda estándar
	<b>Avanzado</b>	Acceso a funciones de búsqueda tales como: búsqueda en selecciones predefinidas diseñadas en Visual Dialogue o búsqueda mediante expresiones.
<b>Opciones de búsqueda</b>	<b>Configuración</b>	Abre la página Opciones de búsqueda.

## Fichas de Customer View

En Customer View la información está organizada en algunas ventanas principales con fichas adicionales en la parte superior e inferior para acceder rápidamente a la información detallada.

Por ejemplo, la ventana Búsqueda tiene algunas fichas en la parte superior que le permiten acceder a más criterios de búsqueda.

Al hacer clic en una ficha, podrá acceder a los campos asociados. La ficha abierta se muestra con un color más oscuro. Use el cursor para abrir las diferentes fichas al hacer clic en la ficha.

## Puede personalizar la ventana Cliente según las preferencias de su organización.

Las fichas se encuentran en la ventana de búsqueda (solamente fichas en la parte superior) y dentro de la ventana Cliente (fichas en la parte superior e inferior). Cada conjunto puede tener diferentes fichas superiores e inferiores, según la información disponible en el conjunto y la configuración establecida por su organización.

En la ventana Cliente, las fichas en la parte inferior y superior le brindan acceso a información más detallada.

La página Persona y Empresa tiene tres fichas en la parte superior:

- **Principal:** contiene la información sobre el cliente que más se necesita para trabajar con el cliente
- **Secundaria:** brinda información sobre el cliente usada con menor frecuencia
- **Nota:** campo de notas para escribir comentarios sin restricciones de texto

Observe que la barra de título le aporta información sobre el conjunto, la persona o empresa abiertos.

La cantidad de fichas en la parte inferior dependerá de las necesidades de su organización. Las fichas más comunes son las siguientes:

- **Actividades**
- **Cuestionarios**
- **Mensajes**
- **Diálogos**

Para obtener más información, consulte [Actualización de información de clientes](#) en la página 21.

## Puede personalizar la ventana Cliente según las preferencias de su organización.

Su organización puede decidir qué información mostrar en las fichas superiores y en qué orden mostrarlas. Si desea saber si se puede modificar el aspecto de la ventana Cliente, póngase en contacto con su administrador del sistema.

Más información: [Personalizar Customer View](#).

## Fichas de la ventana Cliente

Ventana	Ficha en la parte superior	Contenido
Persona	Principal	Contiene la información sobre el cliente que más se necesita para trabajar con el cliente. Nombre, teléfono, correo electrónico, sexo, estado civil, registrado por, fecha de registro, ID de cliente.
	Secundaria	Brinda información del cliente usada con menor frecuencia. Por ejemplo, información sobre la empresa vinculada con la persona, nombre de la empresa, dirección, ID de la empresa y detalles de contacto.

<b>Ventana</b>	<b>Ficha en la parte superior</b>	<b>Contenido</b>
	<b>Nota</b>	Campo de notas para escribir comentarios sin restricciones de texto.
	<b>Ficha en la parte inferior</b>	<b>Contenido</b>
	<b>Actividad</b>	Registra toda la actividad relacionada con el cliente. Información sobre el tipo de actividad, el canal, la fecha, la dirección (entrada/salida).
	<b>Forma de respuesta</b>	Lista de cuestionarios vinculados al cliente. Información sobre el tipo de formas de respuesta, fecha de registro, quién registró la respuesta, canal usado.
	<b>Mensajes</b>	Lista de todos los mensajes enviados o recibidos por el cliente. Información sobre el mensaje, tal como tipo, nombre, fecha de creación, usuario, canal, contexto y fecha de envío.
	<b>Diálogo</b>	Lista de todos los diálogos y procesos en los cuales aparece el cliente. Información sobre los procesos del cliente. Nombre del diálogo, grupos, contexto y última actividad.
	<b>Otras fichas</b>	Fichas que se pueden personalizar y que pueden mostrar datos de una base de datos de clientes u otras aplicaciones tales como ERP, sistemas de transacciones, etc.

<b>Ventana</b>	<b>Ficha en la parte superior</b>	<b>Contenido</b>
<b>Empresa</b>	<b>Principal</b>	Contiene la información sobre el cliente que más se necesita para trabajar con el cliente. Nombre de la empresa, teléfono, correo electrónico, sitio web, registrado por, fecha de registro, ID de cliente.
	<b>Secundaria</b>	Brinda información del cliente usada con menor frecuencia. Depende de los datos disponibles en el conjunto.
	<b>Nota</b>	Campo de notas para escribir comentarios sin restricciones de texto.
	<b>Ficha en la parte inferior</b>	<b>Contenido</b>
	<b>Actividad</b>	Registra toda la actividad relacionada con el cliente. Información sobre el tipo de actividad, el canal, la fecha, la dirección (entrada/salida).
	<b>Forma de respuesta</b>	Lista de todas los cuestionarios vinculados al cliente. Información sobre el tipo de formas de respuesta, fecha de registro, quién registró la respuesta, canal usado.

Ventana	Ficha en la parte superior	Contenido
	<b>Mensajes</b>	Lista de todos los mensajes enviados o recibidos por el cliente. Información sobre el mensaje, tal como tipo, nombre, fecha de creación, usuario, canal, contexto y fecha de envío.
	<b>Empleados</b>	Lista de todas las personas vinculadas como empleados a la empresa. Contiene nombre, teléfono, correo electrónico, sexo, estado civil, registrado por, fecha de registro, ID de cliente.
	<b>Diálogo</b>	Registro de todos los diálogos/procesos en los que aparece el cliente. Información sobre los procesos del cliente. Nombre del diálogo, grupos, contexto y última actividad.
	<b>Otras fichas</b>	Fichas que se pueden personalizar y que pueden mostrar datos de una base de datos de clientes u otras aplicaciones tales como ERP, sistemas de transacciones, etc.

## Búsqueda de clientes

Para acceder a una ventana cliente con datos, debe realizar una **búsqueda** para encontrar el registro del cliente.

En Customer View puede buscar clientes de diferentes modos. En este capítulo se muestran las búsquedas más comunes.

**Nota:** Si hubiera un criterio de búsqueda que considera necesario para buscar un cliente, pero que no está disponible en la ventana de búsqueda, contáctese con su administrador del sistema. Se puede personalizar la aplicación de modo que se ajuste a diferentes criterios de búsqueda.

### Búsqueda sencilla

1. Elija la ventana de búsqueda del conjunto que desea usar (Persona o Empresa).
2. Escriba un valor en uno de los campos de búsqueda. Por ejemplo: Escriba *Smith* en el campo Apellido.
3. Haga clic en **Buscar** o presione **Aceptar** en el teclado para comenzar la búsqueda.
4. La aplicación ahora devolverá todas las personas que coincidan con sus criterios de búsqueda.
5. Haga doble clic en un registro en la ventana de resultados para abrir la ventana Cliente.
6. Si desea cambiar la búsqueda con otros criterios, haga clic en **Borrar**, escriba los nuevos criterios y, a continuación, haga clic en **Buscar**.

**Nota:** Los resultados de la búsqueda se muestran en función de la configuración que haya asignado a las opciones de búsqueda personales para el dominio.



### **Búsqueda más específica**

Customer View le permite buscar en todos los campos de una ficha. Es posible combinar una búsqueda en diferentes campos de una ficha o en campos de diferentes fichas al mismo tiempo. Si su búsqueda produjo demasiados clientes, agregue más criterios y ejecute la búsqueda nuevamente.

1. Elija la ventana de búsqueda para el dominio que desea usar (Persona o Empresa).
2. Escriba los valores en los diferentes campos de búsqueda. Por ejemplo:
  - Escriba *P\** en el campo Apellido para buscar todas las personas cuyo apellido comienza con P (Parkinson, Peters, Peterson, etc.).
  - Escriba *A\** en el campo Nombre para buscar todas las personas cuyo nombre de pila comienza con A (Andrew, Andy, Ann, Anna, etc.).
3. Haga clic en **Buscar** o presione **Aceptar** en el teclado para comenzar la búsqueda.
4. La aplicación devuelve todas las personas que coincidan con sus criterios de búsqueda.
5. Haga doble clic en un registro en la ventana de resultados para abrir la ventana Cliente.

### **Comodines (\*) para que la opción de búsqueda devuelva más resultados**

El carácter \* actúa como comodín cuando realiza una búsqueda en campos de texto. No se recomienda usarlo en campos numéricos. Se puede usar para buscar números de teléfono, ya que normalmente están almacenados en un campo de texto en la base de datos.

Si sabe que el nombre del cliente que desea buscar comienza con *Jo* pero no está seguro de cómo termina, use un comodín de la siguiente forma: *Jo\**

Customer View buscará clientes tales como Johannes, Johansson, Johnson, etc.

También puede indicar a Customer View que agregue un \* automáticamente después de cualquier texto que ingrese en un campo de búsqueda. Desde la página de búsqueda, acceda a **Opciones de búsqueda**. Marque la casilla **comodín** para activar la función.

Puede usar un \* antes o después de ingresar su valor. Recuerde que usar un \* antes de un valor generalmente demora la búsqueda *mucho* más tiempo ya que Customer View no puede usar sus índices para acelerarla.

### **Símbolos comparativos < o > para buscar números**

En campos que contienen números, por ejemplo el campo ID de cliente o el campo Puntos bonificados, puede usar el símbolo < o > para buscar todos los clientes con un número inferior o superior al valor indicado.

Por ejemplo, realice una búsqueda usando *>2000* en el campo Puntos bonificados para buscar clientes con más de 2000 puntos bonificados.

### **Mayúsculas o minúsculas en las búsquedas**

Cuando escribe valores de una búsqueda, recuerde que **Dave** no es lo mismo que **dave** ni que **DAVE** para su equipo. Las búsquedas en bases de datos dependen del tipo de base de datos que use su organización. Al usar Microsoft SQL Server, la base de datos generalmente producirá los mismos resultados para la búsqueda **andy** o **ANDY** en el campo nombre de pila. Consulte a su administrador del sistema de qué modo su sistema trata el uso de mayúsculas y minúsculas en las búsquedas.

### Lista desplegable: búsqueda de valores

Algunos campos contienen valores estándar; por ejemplo: país, provincia, tipo de dirección y sexo. Se puede usar una lista desplegable para simplificar la búsqueda.

Todos los campos que tienen una lista desplegable disponible se identifican con una flecha negra adentro de un recuadro en gris a la derecha del campo. Para usar la lista:

1. Haga clic sobre la flecha negra adentro del campo.
2. En la ventana de resultado se ofrecerá una lista completa de todos los valores.

Si la lista contiene muchos valores, se observará una barra de desplazamiento sobre el costado derecho. Use el cursor para moverse hacia arriba y hacia abajo de la lista.

3. Seleccione uno de los valores con el cursor y haga clic.

En el campo se mostrará el valor seleccionado.

4. Si no desea restringir la búsqueda a uno de los valores disponibles, haga clic en la parte superior de la lista (campo vacío) y observará la ventana de búsqueda sin ningún valor.

**Nota:** Si no encuentra el valor adecuado para una búsqueda en la lista desplegable, contáctese con su administrador del sistema para saber si puede ampliar la lista con los valores deseados.

## Cambio del aspecto de la ventana Resultados de búsqueda

Customer View le permite configurar el aspecto de la ventana de resultados de la búsqueda que se observa después de cada búsqueda. Puede definir las columnas que se observarán en el resultado y también puede ordenar los resultados de la búsqueda en columnas.

**Nota:** Cada conjunto cuenta con su propia configuración de búsqueda.

### Seleccionar columnas

En la página de búsqueda de un dominio, dentro de la casilla **Opciones de búsqueda**, haga clic en **<Configuración>**.

Utilice la función **Mostrar columnas** para seleccionar los valores de los campos que se mostrarán como columnas en la ventana Resultado de búsqueda. Para cambiar la configuración:

1. Resalte con el cursor los campos deseados de **Columnas disponibles**.
2. Use las flechas del cuadro para mover las **Columnas disponibles** resaltadas hacia **Columnas seleccionadas**.
3. Si desea eliminar campos de **Columnas seleccionadas**, resalte el campo con las flechas para moverlo nuevamente a **Columnas disponibles**.
4. Haga clic en **<Guardar y cerrar>**.

### Seleccionar ordenar columnas

1. En la página de búsqueda de un dominio, dentro de la casilla **Opciones de búsqueda**, haga clic en **<Configuración>**.
2. En **Orden de columnas por defecto**, use la lista desplegable para elegir el valor de campo que desea usar.

3. Haga clic en <Guardar y cerrar>

### **Cómo ordenar resultados en la ventana Resultado de búsqueda**

Los resultados de la búsqueda se ordenan de forma predeterminada por el ID de cliente. Puede cambiar esta configuración en Opciones de búsqueda. Si desea ordenar un determinado resultado en una columna diferente a la columna predeterminada:

1. Haga clic en el encabezado Columna para ordenar según este criterio.
2. Vuelva a hacer clic para obtener el orden inverso.

También puede ordenar todas las columnas en una ventana de Resultado de búsqueda.

**Nota:** Cuando ordena una lista, recuerde que solamente ordenará a los primeros 25, 50, 75 o 100 clientes que coincidan con los criterios de su búsqueda. (La cantidad dependerá de la configuración de la búsqueda). Le recomendamos que si la búsqueda produce más resultados que la cantidad máxima definida en las opciones de búsqueda, limite los criterios y realice la búsqueda nuevamente.

## **Online Help**

Los archivos de ayuda y la guía del usuario de Customer View se encuentran disponibles en Internet.

Para ver la Ayuda en su pantalla, siga los comandos del menú:

- **Ayuda > Contenido e índice** La guía del usuario se abrirá en una ventana por separado.



# Capítulo

## Actualización de información de clientes

### En esta sección:

- **Cómo agregar información de clientes** .....22
- **Cómo editar la información del cliente** .....22
- **Cómo trabajar con clientes duplicados** .....23
- **Cómo editar la información del cliente (fichas inferiores)** .....23
- **Comprender las categorías** .....31

## Cómo agregar información de clientes

1. En la barra de herramientas, elija **ARCHIVO > Nuevo > Cliente**.
2. O bien, en el cuadro del menú debajo de Creado rápido, elija **Cliente**.
3. Se abrirá una ventana nueva con los campos de registro.
4. Complete los datos del cliente nuevo. Es posible que varios campos sean obligatorios para poder registrar un cliente nuevo.
5. Si faltaran datos en un campo obligatorio, o si el formato estuviera incorrecto, se mostrará un asterisco rojo \* junto al campo y se observará un mensaje de error en la parte superior de la ventana.
6. Después de editar los datos del cliente, haga clic en **Aceptar**.

**Nota:** No olvide realizar una búsqueda para verificar si el cliente ya existe en la base de datos **ANTES** de registrar un cliente nuevo. Esto evita información duplicada en la base de datos.

### Cliente Individual

Cuando ingresa a una persona nueva como cliente, debe comenzar a completar los campos **PERSONA**. Estos campos incluyen información de contacto predeterminada, tal como nombre, número de teléfono y correo electrónico.

Luego pasa al campo **DIRECCIÓN**. Puede registrar un cliente con varios tipos de direcciones.

Finalmente, cabe la posibilidad de conectar a la **Persona** con la **Organización**. Si realiza esta conexión, se mostrará a la persona bajo la ficha **EMPLEADO** (puede tener otro nombre en su organización) al abrir la ventana Cliente de la organización vinculada. Para realizar una conexión, haga clic en **BUSCAR**. Se abrirá una ventana de búsqueda. Complete el nombre de la empresa. Cuando haya encontrado la organización deseada, haga doble clic en el nombre y volverá a la ventana Persona.

Si omite completar un campo obligatorio, se mostrará un mensaje de error cuando intente guardar los cambios.

### Cliente que es una empresa/organización

Para ingresar un nuevo cliente que es una empresa u organización, debe completar los campos **ORGANIZACIÓN**. Estos campos incluyen información de contacto predeterminada, tal como nombre, número de teléfono y correo electrónico.

Luego pasa al campo **DIRECCIÓN**. Puede registrar un cliente con varios tipos de direcciones.

Después de escribir la información del cliente, haga clic en **Aceptar**.

La conexión entre la empresa y un empleado debe realizarla desde el conjunto Persona.

## Cómo editar la información del cliente

1. Busque el cliente y abra la ventana Cliente.

2. Haga clic en el botón **Editar** correspondiente a la información que desea editar. Hay botones disponibles para editar la información del cliente, información sobre categorías e información sobre las fichas de la parte inferior.

Se abrirá una ventana nueva.

Cuando escriba o modifique datos, recuerde guardar los cambios antes de cerrar la ventana Editar.

**Nota:** Si como usuario no tiene permisos para modificar los datos, el botón **Editar** no estará visible.

3. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

Si hace clic en **Cancelar** volverá a la ventana Cliente sin haber guardado los cambios.

## Cómo trabajar con clientes duplicados

Puede configurar Customer View para que detecte si un cliente está registrado con dos o más registros. Las reglas usadas para decidir si un cliente tiene registros duplicados pueden variar en cada empresa.

La verificación de registros duplicados se realizará cada vez que se crea o modifica un registro de cliente siempre que esta función esté activada. Observará un mensaje de advertencia si intenta guardar un cliente que ya fue registrado según las reglas especificadas.

Si se muestra un mensaje de advertencia de cliente duplicado, puede:

1. Ignorar la advertencia al presionar el botón *Ignorar*. Se guardará el cliente.
2. Cancelar el registro/edición del cliente al presionar el botón *Cancelar*. Perderá todos los cambios realizados en el cliente actual.
3. Modificar el cliente actual de modo que no existan registros duplicados.
4. Puede abrir uno de los posibles registros duplicados al seleccionarlo en la lista y hacer clic en el botón *Editar cliente*. Perderá todos los cambios realizados en el cliente actual.

También puede buscar registros duplicados directamente en la página Cliente. Puede buscar los registros duplicados al hacer clic en el botón *Verificación de duplicados*. Este botón estará visible únicamente si se encuentra activada la función para revisar registros duplicados.

Cuando hace clic en el botón *Verificación de duplicados*, se muestran los posibles registros duplicados para que los compare y edite.

## Cómo editar la información del cliente (fichas inferiores)

Es posible actualizar la información de las fichas inferiores, a excepción de los datos provenientes de aplicaciones externas.

**Para editar una ficha**

1. Elija la ficha al hacer clic sobre su encabezado.
2. Haga clic en una línea para marcarla y luego haga clic en **Editar** para abrirla en modo de edición. O, directamente, haga doble clic en la línea para abrirla en modo de edición.

Customer View abrirá una ventana nueva en donde podrá ver y editar el contenido. Las diferentes fichas tiene distintas ventanas de edición.

### Agregar Actividad, Forma de respuesta o Mensaje nuevos

1. Elija la ficha al hacer clic sobre su encabezado.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Customer View abrirá una ventana nueva para escribir datos.

## Ficha inferior: Actividades

Cada cliente tiene una ficha **Actividad**. Esta ficha muestra un registro histórico de todas las comunicaciones entre el cliente y la empresa. Cualquier comunicación se define como una **Actividad**. Existen dos formas diferentes para registrar una actividad:

**Manual:** el usuario de Customer View encuentra al cliente correcto, abre la ventana Cliente y hace clic en **<Nuevo>** debajo de la ficha Actividad.

**Automático:** varios eventos del cliente pueden crear una actividad:

- Hay un cliente en un diálogo, y el diálogo se establece en registrar actividad.
- Un representante de atención al cliente escribe una respuesta en una Forma de respuesta.
- Se envía un correo electrónico al cliente desde Customer View.
- Se registra un mensaje nuevo en el cliente (por ejemplo, una carta al cliente).
- El cliente usa el **Perfil del cliente** para editar sus propios datos.

### Cómo registrar una Actividad nueva

Consulte [Agregar/Editar actividades](#) para obtener una descripción completa sobre cómo crear una actividad nueva.

### Ver o editar una Actividad

1. Abra la ventana Cliente para el cliente al cual está dirigida la actividad.
2. Haga clic en la ficha Actividad y resalte la actividad con la cual desea trabajar.
3. Haga clic en **Editar** si desea realizar algún cambio o doble clic en la línea de la actividad.
4. Se abrirá la ventana de la actividad.

## Ficha inferior: Mensajes

La ventana Customer tiene una ficha inferior llamada **Mensajes**. Un mensaje es un término genérico que describe a todas las comunicaciones escritas intercambiadas con el cliente. Por ejemplo: cartas, correo electrónico, SMS y fax. Un mensaje también puede ser un documento, por ejemplo un contrato o una presentación vinculados a un cliente (Word, Excel, PowerPoint). Los cuestionarios no se vinculan con Mensajes, sino que se encuentran en una ficha inferior aparte.

Existen dos formas diferentes para registrar un mensaje:



**Manual:** el usuario de Customer View encuentra al cliente correcto, abre la ventana Cliente y hace clic en **<Nuevo>** debajo de la ficha Mensaje.

**Automático:** hay un cliente en un diálogo y el diálogo envía una carta, correo electrónico o SMS.

### Crear un Mensaje nuevo para un cliente

1. Abra la ventana Cliente del cliente.
2. Haga clic en **<Nuevo>** en la ficha Mensaje o haga clic en **<Mensaje>** en la casilla Menú debajo del cuadro Creado rápido. Se abrirá una ventana nueva.

Customer View mostrará un asistente de mensajes que le permitirá crear el mensaje correcto para el cliente.

3. Haga clic en el Tipo de mensaje deseado y a continuación en **Siguiente**.

Los pasos del asistente dependerán del Tipo de mensaje elegido. Los pasos para enviar **Correo electrónico**, **Carta** e **Importar documento** se describen en la siguiente sección.

### Enviar correo electrónico

Hay dos formas de enviar un correo electrónico desde Customer View: integración con Microsoft Outlook y el editor interno. La opción disponible depende de la configuración de Customer View.

#### Integración con Microsoft Outlook

1. Después de elegir el Tipo de mensaje Correo electrónico, Customer View mostrará todas las **plantillas de correo electrónico disponibles**.
2. Al seleccionar una plantilla, se completará automáticamente el **Nombre del mensaje** con el nombre de la plantilla. Puede cambiar el nombre al escribir en el campo Nombre del mensaje.
3. Haga clic en **Crear mensaje**.
4. **Microsoft Outlook** abrirá un correo electrónico nuevo en base a la plantilla que usted ha elegido.
5. Si la plantilla contiene campos combinados (por ejemplo, nombre del cliente), se completarán al abrir el correo.
6. Ahora puede editar el correo electrónico.
7. Envíe el correo electrónico al hacer clic sobre el botón **Enviar** en Microsoft Outlook. Se enviará el correo al cliente y se mostrará una copia debajo de la ficha Mensaje (posiblemente deba presionar el botón Actualizar).

#### Editor de correo electrónico interno

1. Después de elegir el Tipo de mensaje Correo electrónico, Customer View mostrará todas las **plantillas de correo electrónico disponibles**.
1. Al seleccionar una plantilla, se completará automáticamente el **Nombre del mensaje** con el nombre de la plantilla. Puede cambiar el nombre al escribir en el campo Nombre del mensaje.
2. Haga clic en el **botón Crear mensaje**.
3. El editor de correo electrónico interno se muestra en una ventana nueva.
4. Edite el correo electrónico y presione el botón **Enviar**.

#### Crear carta

1. Después de elegir el Tipo de mensaje **Carta**, Customer View mostrará todas las **plantillas** de carta disponibles. Estas son plantillas de Word normales y plantillas RTF.

**Nota:** Solo puede usar plantillas de Word si tiene Microsoft Word instalado en su equipo.

**Nota:** Las plantillas RTF se abren y editan en su editor RTF por defecto. Este editor es, generalmente, Microsoft Word, si está instalado.

2. Al seleccionar una plantilla, se completará automáticamente el **Nombre del mensaje** con el nombre de la plantilla. Puede cambiar el nombre al escribir en el campo Nombre del mensaje.
3. Haga clic en **Crear mensaje**.
4. Customer View creará un documento nuevo en base a la plantilla usada en el editor de documentos por defecto. Si la plantilla contiene campos combinados (por ejemplo, nombre del cliente), se completarán automáticamente al abrir la carta.
5. Al momento de su creación, la edición del documento se encuentra **bloqueada**. Esto significa que otros usuarios no podrán acceder al documento para editarlo.
6. Cuando termina de escribir la carta, guarde los cambios y cierre el editor. El documento nuevo se ha guardado localmente en su equipo y ha sido vinculado al cliente.

Debe indicar a Customer View que desea guardar los cambios en la base de datos.

Customer View mostrará un cuadro con información del documento.

7. Elija **Guardar y desbloquear documento** y haga clic en **Aceptar**. Se guardan los cambios del documento en la base de datos y el documento estará disponible para todos los usuarios de Customer View.

### Importar un documento

1. Después de elegir **Importar documento** en el tipo de mensaje, especifique la ubicación y el tipo de archivo del documento que desea importar.

Haga clic en **Examinar** para buscar el archivo correcto.

2. Haga clic en **Importar**.

El sistema copiará el archivo y lo guardará en la base de datos vinculada al cliente. El documento ya está disponible debajo de la ficha Mensaje en la ventana Cliente.

### Otros tipos de mensajes (por ejemplo SMS)

Si su instalación tiene otros tipos de mensajes disponibles, se escucharán las opciones en la página para seleccionar un tipo de mensaje nuevo.

**SMS** puede ser uno de los tipos de mensajes disponibles. Si elige SMS, se abrirá una ventana y podrá escribir el texto que desea enviar.

Después de escribir el mensaje, haga clic en **Enviar mensaje**. Se enviará el mensaje al cliente y se lo guardará en la ficha Mensaje.

### Ver un mensaje de correo electrónico

Es posible ver los detalles y el contenido de un correo electrónico enviado anteriormente:

1. Resalte el correo electrónico que desea ver y haga clic en **Abrir** o haga doble clic sobre el mensaje.  
Se abrirá una página con la información sobre el mensaje, incluido su nombre, la fecha de envío (**Fecha de creación**) y quién envió el mensaje (**Creado por**).
2. Para ver el mensaje, haga clic en el botón Ver.

Se abrirá una página que muestra el mensaje de correo electrónico.

### Ver y editar cartas y documentos

Para ver o editar una carta o documento de clientes:

1. Resalte el documento en la ficha Mensaje y haga clic en **Abrir**.

Se abrirá una página con información sobre el documento, incluido su nombre, la fecha de envío (**Fecha de creación**) y quién envió el mensaje (**Creado por**).

2. Para ver el documento sin editarlo, marque **Abrir documento** y haga clic en **Aceptar**.

Se abrirá el documento en Word.

3. Para editar el documento, marque **Editar documento** y haga clic en **Aceptar**.

Se bloqueará el documento para otros usuarios en la base de datos y se creará una copia local en su equipo.

**Nota:** Si bloquea un documento, los demás usuarios no podrán acceder a él mientras se encuentre bloqueado. Es muy importante que realice la función de **Desbloquear** el documento después de editarlo. Cuando desbloquea un documento, se aplicarán los cambios en el documento original en la base de datos y el documento estará disponible para los demás usuarios.

4. Cuando termine de editar, guarde los cambios y cierre el documento. En Customer View verá las siguientes cuatro opciones:

- **Editar documento.** Se abre una copia local del documento a fin de que pueda continuar editándolo.
- **Guardar documento.** Los cambios realizados en el documento se guardan en la base de datos y se habilita el documento para todos los usuarios de Customer View. El documento aún está bloqueado. Puede continuar trabajando con el documento al seleccionar **Editar documento**.
- **Guardar y desbloquear el documento** Los cambios realizados en el documento se guardan en la base de datos y se habilita el documento para todos los usuarios de Customer View. El documento está desbloqueado y los demás usuarios podrán bloquear el documento para editarlo.
- **Desbloquear documento.** El documento está desbloqueado. Perderá los **cambios** realizados al documento. (Esta opción se usa si desea desechar los cambios o si bloquea el documento por error).

Si ha terminado de editar el documento y desea guardar los cambios en la base de datos, marque **Guardar y desbloquear documento** y luego haga clic en **Aceptar**.

## Ficha inferior Cuestionarios

La ficha **Cuestionarios** contiene una lista de todas las respuestas recibidas del cliente. Las respuestas en Customer View incluyen (entre otras):

- Encuestas (por Internet, por correo electrónico y en papel)
- Encuestas de mercado
- Encuestas a empleados
- Proyectos de Telemarketing

La lista contiene el nombre del cuestionario, el usuario que llenó el cuestionario y el canal utilizado al responder las preguntas.

Se puede registrar un **cuestionario** de diferentes maneras:

- El cliente puede registrar la respuesta en Internet usando un enlace cifrado enviado por correo electrónico.
- Un representante del servicio de atención al cliente puede escribir una respuesta en **Customer View** cuando habla con un cliente por teléfono o personalmente.
- Un representante de telemarketing puede escribir la respuesta en **Telemarketing Web** cuando habla con el cliente por teléfono.
- Se pueden importar datos a la base de datos provenientes de cuestionarios en papel.

En la ficha **Cuestionario** puede hacer lo siguiente:

- Registrar un nuevo **cuestionario**.
- Ver un **cuestionario** previamente respondido de un cliente.
- Abrir un **cuestionario** para ver la respuesta detallada de cada pregunta.

### Ver

1. Abra la ventana Cliente del cliente.
2. Haga clic en la ficha inferior **Cuestionarios**.
3. Resalte el **cuestionario** correcto y haga clic en **Ver**.

Se muestra la forma de respuesta con las respuestas a las preguntas.

**Nota:** Al ver una forma de respuesta se observará el formulario con todas las preguntas en una página. Esto puede variar según el modo de presentación de la forma de respuesta al editarla, en donde podrían aparecer las preguntas en varias páginas.

### Editar un cuestionario

1. Abra la ventana Cliente del cliente.
  2. Haga clic en la ficha inferior **Forma de respuesta**.
  3. Resalte el **cuestionario** correcto y haga clic en **Editar**.
  4. Se muestra el **cuestionario** con las respuestas completadas.
1. Si desea cambiar algunas respuestas, realice los cambios y haga clic en **Siguiente**. Repita este paso para todas las páginas de cuestionarios hasta que regrese a la ventana **Cliente**.

### Registrar un nuevo cuestionario.

1. Abra la ventana Cliente del cliente.
2. Haga clic en la ficha inferior **Cuestionarios** y seleccione **Nuevo**. También puede seleccionar **Cuestionarios** en el cuadro Menú debajo de **Creado rápido**.

Se abrirá una ventana en donde se muestran todos los cuestionarios disponibles.

El campo de contenido y diálogo se usa solamente cuando se lo necesita para vincular la respuesta con un diálogo o actividad. Si su empresa necesita usar esta función, se habilitarán rutinas individuales sobre cómo usarla.

3. Seleccione el formulario de respuestas al hacer doble clic en la línea relevante o resalte el nombre y haga clic en **Aceptar**.

Se abrirá una forma vacía y podrá comenzar a completar las respuestas.

4. Cuando termine de completar las respuestas, haga clic en **Siguiente**. Repita este paso para todas las páginas de cuestionarios hasta que regrese a la ventana **Cliente**.

**Nota:** Se puede registrar una respuesta al mismo **cuestionario** varias veces para el mismo cliente (por ejemplo, si se usa la forma en una encuesta anual o mensual). Si desea registrar la respuesta más de una vez por cliente, use la *función Contexto*.

### Ficha inferior: Diálogos

La ficha inferior **Diálogo** muestra una lista de todos los diálogos/procesos del cliente en los que participa este cliente en particular.

La lista contiene la siguiente información:

- **Nombre del diálogo:** nombre en el Diálogo/Proceso
- **Nombre del grupo:** nombre en el grupo (paso en el diálogo) en donde el cliente se encuentra en este momento.
- **Contexto:** el contexto de los clientes en el diálogo. Solo tiene relevancia si el cliente aparece varias veces en el mismo diálogo.
- **Ingresado:** hora a la que el cliente ingresó el diálogo.
- **Último movimiento:** hora a la que se movió por última vez el cliente en el diálogo.

#### Diálogo nuevo

En la página Diálogo nuevo puede agregar un cliente a un grupo en un diálogo.

En la parte superior de la página Diálogo nuevo se encuentra un resumen de información del cliente.

Para agregar un cliente a un grupo del diálogo, primero debe seleccionar el diálogo en la lista desplegable del diálogo **Seleccionar**. La lista desplegable del grupo **Seleccionar** se completará con los grupos del diálogo seleccionados. Seleccione el grupo en el cual desea que el cliente aparezca y haga clic en el botón Aceptar. Luego volverá a la página Cliente en donde se observa el diálogo nuevo debajo de la ficha Diálogo.

#### Contexto

En algunos diálogos es posible que un cliente aparezca varias veces. Se requiere contexto para separar estas repeticiones entre sí.

Los campos de contexto se mostrarán de forma automática cuando selecciona un diálogo en donde el cliente puede aparecer varias veces. Aquí podrá especificar el contexto manualmente o puede seleccionar un contexto de la lista desplegable.

#### Editar diálogo

En la página Editar diálogo puede ver información sobre el diálogo y eliminar la repetición del cliente en el diálogo.

En la parte superior de la página se encuentra un resumen de información del cliente.

#### Historial de operaciones

El Historial de operaciones muestra qué operaciones han sido realizadas en el cliente dentro del diálogo.

## Ficha inferior: Empleados (solo para empresas)

---

- **ID de operación:** número de identificación de las operaciones.
- **Nombre de la operación:** nombre de la operación.
- **Fecha de ejecución:** fecha en la cual se realizó la operación.

### Eliminar operación

Es posible eliminar un cliente de un diálogo. Luego, el cliente no estará representado en dicho diálogo.

### Ficha inferior: Empleados (solo para Empresas)

Esta función se usa para vincular una organización (empresa) en un conjunto de organizaciones con personas en un conjunto de personas.

Customer View puede usar la ficha inferior llamada **Empleados** (puede que esta ficha tenga otro nombre en su organización) para mostrar la relación entre una empresa y sus empleados.

La lista contiene información tal como nombre de pila, apellido, números de teléfono y correo electrónico. Desde el conjunto de Empresas, puede hacer doble clic sobre el nombre de una persona para abrir la ventana Cliente de dicha persona.

### Vincular a una persona como Empleado

El vínculo de una persona con una empresa debe realizarse desde el conjunto.

1. Abra la ventana Cliente de la persona que desea vincular y haga clic en **Editar**.
2. En la ventana Editar puede ver cualquier vínculo realizado debajo del encabezado de Empresa.
3. Busque la Empresa a la cual desea vincular a la persona y haga clic en **Aceptar**.

### Ficha inferior: Otros grupos (ERP, Pedidos, Acuerdos, Cursos)

Puede configurar Customer View de modo que se muestren datos de otras fuentes en la ficha inferior. Por ejemplo, la ficha **Curso** podría estar vinculada a un sistema de cursos y mencionar los cursos en los que ha participado el cliente o para los cuales está registrado.

## Ficha inferior: Empleados (solo para empresas)

Esta función se usa para vincular una organización (o empresa) en un dominio de organizaciones con personas de un dominio de personas.

Customer View puede usar la ficha inferior llamada **Empleados** (puede que esta ficha tenga otro nombre en su organización) para mostrar la relación entre una empresa y sus empleados.

La lista contiene información tal como nombre de pila, apellido, números de teléfono y correo electrónico. Desde el dominio de empresas, puede hacer doble clic sobre el nombre de una persona para abrir la ventana Cliente de dicha persona.

### Vincular a una persona como Empleado

El vínculo de una persona con una empresa debe realizarse desde el conjunto.

1. Abra la ventana Cliente de la persona que desea vincular y haga clic en **Editar**.
2. En la ventana Editar puede ver cualquier vínculo realizado debajo del encabezado de Empresa.
3. Busque la Empresa a la cual desea vincular a la persona y haga clic en **Aceptar**.

### Ficha inferior: Otros grupos (ERP, Pedidos, Acuerdos, Cursos)

Puede configurar Customer View de modo que se muestren datos de otras fuentes en la ficha inferior. Por ejemplo, la ficha **Curso** podría estar vinculada a un sistema de cursos y mencionar los cursos en los que ha participado el cliente o para los cuales está registrado.

## Comprender las categorías

Las categorías dependen del conjunto. Puede haber diferentes tipos de categorías y valores para una Persona y Empresa. Para todos los conjuntos hay 4 tipos de categorías entre las cuales puede elegir:

Categoría	Descripción
Categoría simple	El cliente puede pertenecer (o no pertenecer) a una categoría. Por ejemplo: Boletín informativo.
Categoría con un valor	Este tipo tiene un valor vinculado a la categoría. Por ejemplo: una categoría de interés, tal como <b>Inversión</b> . Los valores se pueden configurar como opciones múltiples, de modo que sea posible tener varios valores para una categoría en el mismo cliente. Por ejemplo: <b>Inversión</b> > Acciones / Bonos / Inmuebles.
Categoría de clasificación	Se puede vincular una categoría con un valor. Esto se puede usar para calificar créditos, segmentos o calificaciones de cursos. Se puede establecer un valor, dentro de un intervalo, para cada categoría. (Por ejemplo: 1-10, 1-100, A-D).
Categoría de bloqueo	Esta categoría se usa para controlar las comunicaciones con el cliente. El cliente también puede usarla para evitar recibir mensajes en un determinado canal. Por ejemplo: No teléfono, No TM, No SMS, No publicidad.

### Si necesita agregar otras categorías o valores

Para que un sistema de clasificación de clientes funcione, debe ser planificado y tener sentido para todas las personas y grupos que lo utilizan.

Una vez que está seguro de lo que necesita, pida a su administrador del sistema que cree las categorías y valores nuevos en el Administrador de Customer View.

### Cómo usar una categoría para describir un cliente

1. Asegúrese de mostrar al cliente con el cual desea trabajar.
2. En el costado derecho de la ventana del cliente hay una casilla **Categoría**.
3. Haga clic en el botón **Editar** .

En una ventana nueva se mostrarán los tipos de categorías disponibles para su empresa.

4. Elija una categoría.
5. Si la categoría tiene un valor, escriba el valor correcto.
6. Haga clic en **Aceptar**.





# Capítulo

## Tareas y actividades

# 4

### En esta sección:

- **Introducción** .....34
- **Pantalla Mis tareas** .....34
- **Cómo agregar o editar actividades y tareas** .....35

## Introducción

Se puede asignar una actividad a un usuario o grupo de usuarios junto con una fecha límite. Una vez asignada una actividad, se hace referencia a ella como una tarea y se puede visualizar en la pantalla **Mis tareas**.

## Pantalla Mis tareas

Puede ver su lista de tareas actuales al hacer clic en **Mis tareas** en el menú izquierdo.

Todas las tareas que aparecen en la página de la pantalla **Mis tareas** corresponden a una actividad que debe realizar. Las tareas se ordenan por **Fecha de seguimiento** y su formato indica si están sin leer (texto rojo) o caducadas (negrita).

### Menú desplegable **Mostrar tareas**

El menú desplegable **Mostrar tareas** que aparece en la parte superior de la pantalla le permite filtrar qué tareas se muestran en la lista. Los elementos que se muestran en el menú de forma predeterminada son los siguientes:

- **Todas las tareas:** muestra todas las tareas.
- **Tareas caducadas:** muestra todas las tareas caducadas.
- **Tareas realizadas:** muestra las tareas marcadas como realizadas.
- **Vence hoy:** muestra las tareas que vencen hoy.
- **Vence en siete días:** muestra todas las tareas que vencen en los próximos siete días.

**Nota:** El administrador del sistema puede haber creado elementos adicionales que aparecen en el menú desplegable.

### Botones de tarea

Los botones de tarea que aparecen en la parte inferior de la pantalla le permiten llevar una tarea a la acción.

- **Abrir tarea:** abre la tarea seleccionada en la página Editar actividad. También se puede abrir una tarea al hacer doble clic sobre dicha tarea.
- **Eliminar tarea:** elimina la tarea seleccionada de forma permanente.
- **Marcar como leída:** marca la tarea como leída. La tarea ya no se mostrará en letra negrita en la lista.
- **Marcar como realizada:** marca la tarea como realizada. A continuación se moverá la tarea a la lista Tarea realizada, a la cual puede acceder desde el menú desplegable **Mostrar tareas**.
- **Ver cliente:** abre el cliente al cual está asociada la tarea seleccionada.
- **Imprimir tareas...:** abre una ventana para imprimir un resumen de tareas.

### Tareas realizadas

Los botones **Marcar como leída** y **Marcar como realizada** no están disponibles al ver **Tareas realizadas**.

Las opciones para editar una tarea realizada también están limitadas. Solo los campos **Notas** y **Terminado** están habilitados. Sin embargo, es posible habilitar la edición nuevamente, pero antes debe configurar el campo **Terminado** en **No**, guardar la tarea, seleccionar **Todas las tareas** de la lista **Mostrar tareas** y abrir la tarea.

## Cómo agregar o editar actividades y tareas

La ventana **Editar actividad** se usa para editar tanto actividades como tareas. Las tareas usan los mismos campos que las actividades, pero cuentan con campos adicionales.

### Campos de descripción de actividades

En la sección **Descripción de actividad**, el tipo de actividad es:

- Editable cuando se crea una actividad nueva.
- No editable cuando se visualiza una actividad existente.

Otros tipos de actividades también muestran un menú desplegable **Selección rápida**, donde puede elegir entre varias descripciones ya especificadas. Cuando se muestra el menú **Selección rápida**, también es posible que tenga la opción de ingresar una descripción manual o que solo pueda seleccionar una descripción del menú **Selección rápida**.

### Los campos de tareas

Los campos de tareas, que incluyen **Seguimiento grupo**, **Seguimiento antes de**, **Fecha de seguimiento**, **Hora de seguimiento**, están disponibles únicamente cuando la configuración de la actividad permite su seguimiento.

Para seleccionar una fecha de seguimiento para una actividad, use el menú desplegable **Seguimiento en**. Seleccione **Actividad de seguimiento** para seleccionar manualmente una fecha de seguimiento o seleccione una de las demás opciones para realizar el seguimiento de la actividad en un rango de tiempo predefinido.

**Nota:** Las diferentes opciones de plazo en el menú desplegable **Seguimiento en** se pueden configurar y es posible que difieran.

Los campos de tarea están habilitados después de seleccionar un elemento en el menú desplegable **Seguimiento en**.

Además de los campos **Fecha de seguimiento** y **Hora de seguimiento** es posible asignar la tarea a un grupo o a un usuario. El usuario por defecto es el que ha iniciado sesión actualmente.

Para asignar la tarea a un grupo, seleccione el grupo en el menú desplegable **Seguimiento grupo**. Para asignar la tarea a un usuario, primero seleccione el grupo al cual pertenece el usuario (o **Usuarios fuera de grupos de trabajo** si el usuario no pertenece a un grupo). El menú desplegable **Seguimiento antes de** incluirá a los usuarios que pertenecen a este grupo.

Si la tarea se asigna a un usuario, el usuario encontrará la tarea en su lista **Mis tareas**. Si, por el contrario, se asignara la tarea solamente a un grupo o a ningún grupo o usuario, no se mostrará la tarea en la lista **Mis tareas** del usuario hasta que la persona a cargo de asignaciones u otros usuarios asignen la tarea a un usuario.

Para marcar una tarea como finalizada, seleccione **Sí** en el campo **Terminado**. Los campos para seleccionar la fecha y la hora de finalización se muestran con la fecha y la hora actuales como predeterminadas.

Cuando se marca una tarea como terminada y se la guarda, esta tarea ya no estará disponible en la lista **Mis tareas**. La tarea se mueve hacia **Tareas realizadas** y podrá acceder a ella desde el menú desplegable **Mostrar tareas** en la página **Mis tareas**.

### Campos avanzados

Los campos avanzados se encuentran ocultos hasta que presiona el botón **Mostrar campos avanzados**.

El campo **Contexto/diálogo** es el único campo editable al crear una actividad nueva. Al ver una actividad existente, el contexto y el diálogo relacionado (si ha configurado alguno) se muestran como campos de sólo lectura. Hay cuatro opciones disponibles al seleccionar **Contexto/diálogo**:

- **Ninguno**: no se seleccionó un contexto y la actividad no está relacionada a un diálogo. El contexto obtiene el valor predeterminado "0".
- **Relacionar a diálogo**: al seleccionar esta opción podrá relacionar la actividad con un diálogo. Se muestra un menú desplegable con todos los diálogos en los cuales aparece el cliente actual. La secuencia de texto antes del guión en cada elemento del menú corresponde al contexto del cliente en dicho diálogo.
- **Elegir contexto**: al usar esta opción puede especificar el contexto que desea. Simplemente debe escribir una cadena apropiada.
- **Seleccionar contexto**: al seleccionar esta opción, obtendrá un menú desplegable donde podrá elegir un contexto. En la lista podrá elegir la fecha actual, la fecha y hora actuales o alguno de los otros contextos con los cuales ya ha sido usado el cliente.

No se pueden modificar los otros campos avanzados, y no se les asignará un valor hasta que se cree la actividad.

### Campos de comunicación

Los campos de **comunicación** indican la forma de comunicación que dio origen a la actividad y si ésta fue iniciada por el cliente o por su organización.

### Campos Relacionado con

Los campos **Relacionado con** indican si una actividad se relaciona con otra actividad o si constituye una respuesta a una comunicación.

Hay tres opciones disponibles:

1. **Ninguno**: la actividad no está relacionada con otra actividad ni se originó en respuesta a una comunicación.

2. **Actividad:** al seleccionar esta opción verá un menú desplegable con otras actividades del cliente. El menú muestra los nombres de las actividades con el tipo de actividad entre paréntesis. Se muestra Actividad ID en lugar del nombre en caso de que la actividad no tenga nombre.
3. **Comunicación pública:** al seleccionar esta opción, verá una lista con todas las comunicaciones públicas definidas. Esta opción se comprende mejor mediante un ejemplo: Su organización tiene un anuncio en el periódico local y un cliente llama porque ha visto ese anuncio. Al seleccionar "anuncio en periódico" (su administrador del sistema debe crear previamente esta opción) en el menú desplegable "comunicación pública", podrá indicar que la actividad es una consecuencia directa del anuncio en el periódico.



# Capítulo

## Personalizar Customer View

# 5

### En esta sección:

- **Introducción** .....40
- **Cambios de configuración: Administrador del sistema** . .40
- **Cambios de configuración: Usuario final** .....40

## Introducción

Customer View es una aplicación muy flexible. Si hubiera algo que no se ajusta a su forma de trabajo, muy probablemente se pueda cambiar, ya sea personalmente o a través de su administrador del sistema.

## Cambios de configuración: Administrador del sistema

El administrador del sistema o un asesor pueden configurar Customer View de modo que se ajuste a las necesidades de su grupo o de su empresa. La configuración avanzada incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- Establecer diferentes campos visibles para distintos grupos.
- En la mayoría de las listas desplegadas, cambiar nombres de valores, agregar valores nuevos o eliminar valores.
- Cambiar los nombres de campos en todas las ventanas.
- Cambiar el texto en títulos para Windows y cuadros de menú.
- Cambiar el orden en que se muestran los campos en una ventana.
- Definir los campos obligatorios al ingresar un cliente nuevo.
- Definir el formato obligatorio de un campo (por ejemplo: la fecha de nacimiento se debe escribir como DD/MM/AAAA).
- Agregar fichas superiores nuevas o eliminar las existentes en la ventana Buscar.
- Agregar un campo nuevo o eliminar un campo existente en una ficha en la ventana Buscar.
- Agregar fichas inferiores nuevas en la ventana Cliente. Mostrar los datos de la base de datos del cliente o de otros sistemas internos o externos a la empresa.
- Iniciar cualquier aplicación usada frecuentemente desde Customer View, incluyendo al cliente actual.
- Cambiar los colores y el aspecto de la aplicación.

## Cambios de configuración: Usuario final

Todos los cambios aquí mencionados no repercutirán sobre otros usuarios y se aplicarán cuando inicie sesión en otro equipo. Los cambios se pueden editar en cualquier momento.

Desde la barra de opciones, puede elegir la configuración **Herramientas, General**. A continuación se mencionan algunos cambios posibles:

- **Establecer dominio predeterminado.** En la lista desplegable se muestran todos los conjuntos disponibles. Elija el dominio que desea establecer como dominio inicial. La próxima vez que inicie sesión, automáticamente comenzará en el dominio predeterminado.



- **Página de inicio.** De la lista desplegable, elija en qué página (dentro del dominio predeterminado) desea iniciar la aplicación después de iniciar sesión. Las opciones disponibles son:
  - **Página de inicio**
  - **Página de búsqueda**
  - **Último cliente**
- **Idioma** Elija el idioma en Customer View. **Nota:** Los nombres de algunos campos se definen en una configuración global de su organización y no se verán afectados por los cambios de idioma en Customer View.

Desde la barra de opciones, puede elegir **Herramientas, Configuración de página.**

En el menú derecho de la Página de búsqueda dentro de un conjunto, puede elegir **Configuración de página > Configuración.**

Puede realizar los siguientes cambios dentro de Opciones de búsqueda:

- **Usar comodín:** si esta casilla está activada, la función de búsqueda incluirá automáticamente un \* después de comenzar una búsqueda (solo para campos de texto). De esta forma aumentan las posibilidades de encontrar al cliente en una búsqueda.
- **Mostrar resultado total:** muestra la cantidad total de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda en el encabezado de resultados de la búsqueda. (Nota: Si una búsqueda produce 120 clientes, se mostrarán solamente los primeros 25, 50, 75 o 100 clientes en la ventana de resultados de la búsqueda).
- **Mostrar columnas:** selecciona las columnas de datos del cliente que se mostrarán en la ventana Resultados de búsqueda.
- **Orden de columnas predeterminado:** define cuáles son las columnas por las cuales se ordenarán los resultados de la búsqueda; por ejemplo, Nombre o Apellido.
- **Máx. número de filas:** le permite definir la cantidad de registros de clientes que se mostrarán en la ventana de resultados de la búsqueda después de una búsqueda. Elija entre 25, 50, 75 y 100 clientes. Cuantos más sean los clientes en la ventana de búsqueda menor será la velocidad de la búsqueda.
- **Ajustar texto:** los textos o valores largos en un campo se mostrarán en varias filas a fin de ver todo el contenido. Esto afecta solamente a la ventana Resultados de búsqueda.



# Capítulo

## Glosario

# 6

En esta sección:

- **Glosario** .....44

# Glosario

## Actividad

Una **actividad** es una acción relacionada con una determinada persona o empresa, por ejemplo, una carta, correo electrónico, un teléfono o SMS. Las actividades las pueden crear los usuarios manualmente o se pueden generar automáticamente mediante un diálogo creado con la aplicación Visual Dialogue.

## Programa Dialogue Admin

Módulo de administración del sistema. En el programa Admin, los usuarios avanzados pueden modificar informes y trabajar directamente con las tablas de las bases de datos. Los administradores del sistema pueden definir a los usuarios y grupos de Customer View y establecer de qué modo Customer View trabajará con otras aplicaciones. Admin también se usa para completar varias de las tablas de búsqueda predefinidas en Customer View y para establecer el conjunto de categorías de clientes y valores permitidos para cada categoría de su propia empresa.

## Forma de respuesta; Cuestionario

El gerente de promoción comercial define cada **cuestionario**. Un cuestionario es un grupo de una o más preguntas. Las preguntas pueden tener respuestas predefinidas entre las cuales el cliente debe elegir, o espacios en blanco para que el cliente escriba las respuestas. Los clientes responden el cuestionario individualmente. Las respuestas dadas por cada cliente a un cuestionario se almacenan en un **cuestionario**.

## Diálogo

Un **diálogo** es, simplemente, una herramienta de planificación que realiza el seguimiento uno a uno de las comunicaciones de promoción comercial a una gran cantidad de clientes. Se crea en el programa Visual Dialogue, otro programa del paquete de software Portrait Dialogue, del cual Customer View forma parte.

## Empresa

Una empresa, un negocio, una organización o una unidad de negocios del cliente registrados en la base de datos de Customer View. Una empresa puede tener cualquier rol con relación a su organización. Puede ser un cliente o un proveedor, o bien un competidor o una agencia reguladora.

Los departamentos, sucursales, divisiones o su propia organización también pueden ser registrados como empresas.

Las personas de la base de datos de Customer View se pueden colocar dentro de las empresas al registrarlas como personal de una empresa. Además, las personas se pueden asociar con una empresa a través de relaciones.

## Cliente

En Customer View, este término se usa para describir tanto a una persona como a una empresa. Por ejemplo, en una ventana Cliente (Persona o Empresa), haga clic en una de las fichas inferiores para pasar a la página Relaciones.

## Customer View

Aplicación del paquete de Portrait Dialogue. Los usuarios finales utilizan esta aplicación para ver, agregar o actualizar los registros de clientes y para programar y realizar un seguimiento de las comunicaciones con los clientes.

**Documento**

Una carta, un informe, una invitación, un fax o un documento similar enviados a un cliente o que se relacionan con un cliente.

**Promoción comercial uno a uno**

Un tipo de promoción comercial que difiere de las promociones masivas tradicionales. En una promoción comercial uno a uno, el proveedor pretende una comunicación más efectiva con el cliente al obtener las respuestas de cada cliente y "conocer" a los clientes en base a ellas. De esta forma, el proveedor logra rápidamente que grandes cantidades de clientes tengan la sensación de que están recibiendo un trato y una atención personalizados.

**Persona**

Un cliente individual, un usuario, un agente, un contacto, un miembro del personal de una empresa cliente, etc., registrados en la base de datos de Customer View.

Las personas de la base de datos de Customer View se pueden asociar con otras personas mediante relaciones y pertenencias a grupos. Se pueden asociar con empresas de la misma forma y registrarse como personal de una empresa.

