Contenido MVA CRM

Módulo Básico

*Planeamiento y Creación de Campañas de Marketing*

Octubre 2008

Tabla de Contenido

[Planeamiento y Creación de Campañas de Marketing 3](#_Toc219183693)

[Creación de campañas exprés 3](#_Toc219183694)

[Para crear la campaña, debe seguir estos pasos generales: 6](#_Toc219183695)

[Creación y uso de listas de marketing 11](#_Toc219183696)

[Creación y uso de plantillas de campaña 14](#_Toc219183697)

## Planeamiento y Creación de Campañas de Marketing

### Creación de campañas exprés

Las campañas exprés son campañas que crean una sola actividad para distribuirla a una lista de marketing o un grupo ad hoc de cuentas, contactos o clientes potenciales. El Asistente para creación de campañas exprés facilita el proceso de elegir una actividad, asignar la actividad a los usuarios apropiados, rellenar los detalles de la campaña exprés y distribuir las actividades. La actividad programada aparece automáticamente en el área de trabajo del usuario asignado. Para crear una campaña exprés se crea primero una lista de destinatarios de la campaña y después se inicia el Asistente para creación de campañas exprés.

#### Planeamiento de la campaña exprés

Antes de iniciar el Asistente para creación de campañas exprés, debe decidir:

* La actividad para esta campaña exprés. La actividad determina el canal a través del cual se realizan las comunicaciones con los clientes. Las actividades disponibles son Llamada de teléfono, Cita, Carta, Fax y Correo electrónico. Sólo puede seleccionar un único tipo de actividad para distribuir la campaña exprés.
* El propietario de las actividades. La persona que realizará las actividades. Las opciones son:
* El usuario que ha iniciado la sesión actual (usted). Si se asigna las actividades a sí mismo, será el responsable de completarlas.
* El propietario de los registros a los que se destina esta campaña. Si se asignan las nuevas actividades al propietario del registro, éste se convertirá en el responsable de las actividades. Por ejemplo, si administra un equipo de ventas y la campaña exprés se destina a cuentas que pertenecen a representantes de ventas del equipo, puede elegir asignar las actividades a los representantes de ventas propietarios de las cuentas.
* Un usuario o una cola específicos. Si asigna las actividades a otro usuario, dicho usuario será el responsable de completarlas. Si asigna las actividades a una cola, los usuarios de la cola pueden seleccionar actividades y asumir la responsabilidad de completarlas.
* Si automáticamente se enviará el mensaje de correo electrónico y se cerrará la actividad una vez enviado. Esta opción sólo se aplica si el tipo de actividad para la campaña es Correo electrónico. Normalmente, las actividades aparecen en la lista de actividades y deben ser realizadas por el usuario asignado. Puede seleccionar esta opción para hacer que el mensaje de correo electrónico se envíe inmediatamente cuando termine de crear la campaña exprés.
* Los detalles de la actividad de la campaña exprés. Los detalles varían según la actividad:
* Llamada de teléfono
* El tema de la llamada de teléfono (obligatorio).
* Cualquier información adicional acerca de la llamada, como las notas tomadas.
* La duración prevista de la llamada, para que el propietario de la actividad sepa cuánto tiempo tendrá que dedicar a la llamada.
* La fecha prevista para la llamada. Esta es la fecha de vencimiento de la actividad.
* Cita
* El tema de la cita (obligatorio).
* La ubicación de la reunión.
* Cómo se muestra la cita en el calendario del propietario de la actividad.
* Las fechas de comienzo y finalización, así como las horas, de la cita. Esta cita aparece en el calendario del propietario de la actividad.
* Cualquier información adicional, como las notas tomadas.
* Carta
* El tema de la carta (obligatorio).
* Cualquier información adicional, como las notas tomadas.
* Duración esperada de preparación de la carta.
* Fecha y hora de vencimiento de la carta. Esta es la fecha de vencimiento de la actividad.
* Fax
* El asunto del fax (obligatorio).
* Cualquier información adicional, como las notas tomadas.
* Duración esperada de preparación del fax.
* Fecha y hora de vencimiento del fax.
* El nombre de la portada usada. La portada no se almacena en el sistema.
* Correo electrónico
* El asunto del mensaje de correo electrónico (obligatorio).
* El contenido del mensaje de correo electrónico. Tenga en cuenta que se puede usar el formato HTML en el contenido del mensaje de correo electrónico. Si va a enviar el mensaje de correo electrónico inmediatamente después de que se complete el asistente, escriba aquí el contenido del mensaje.
* Duración esperada de preparación del mensaje de correo electrónico.
* Fecha y hora de vencimiento del mensaje de correo electrónico. Esta es la fecha de vencimiento de la actividad.

##### Procedimiento: Crear una campaña exprés

1. En el panel de navegación, haga clic en Ventas y, a continuación, en Clientes potenciales, Cuentas o Contactos, en función del tipo de registro asociado a la actividad de la campaña exprés. Como alternativa, puede crear una búsqueda avanzada para seleccionar registros, usar una vista guardada o usar uno de los otros métodos disponibles.
2. En la lista, seleccione los registros para los que desea crear una campaña exprés. Si desea incluir todos los registros de la página actual o de todas las páginas, omita este paso.
3. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Crear campaña exprés y, a continuación, haga clic en una de las siguientes opciones:

* Para los registros seleccionados: elija esta opción si ha seleccionado uno o más registros en la página de lista.
* Para todos los registros de la página actual: seleccione esta opción para incluir todos los registros de la página de la actividad de campaña exprés.
* Para todos los registros de todas las páginas: seleccione esta opción para incluir todos los registros de todas las páginas de la actividad de campaña exprés.

1. En la página siguiente, en Nombre, escriba un nombre para la campaña y después haga clic en Siguiente.
2. En la página siguiente, en Tipo de actividad que desea crear, seleccione el tipo de actividad que se usará en esta campaña. Las opciones son: Llamada de teléfono, Cita, Carta, Fax o Correo electrónico.

Si elige Mensaje de correo electrónico, para enviar automáticamente el mensaje de correo electrónico cuando finalice el asistente, seleccione Enviar mensajes de correo electrónico de forma automática y cerrar las actividades de correo electrónico correspondientes. Normalmente, las actividades aparecen en la lista de actividades y deben ser realizadas por el usuario asignado. Puede seleccionar esta opción para hacer que el mensaje de correo electrónico se envíe inmediatamente cuando termine de crear la campaña exprés.

1. En Seleccione el propietario de estas actividades nuevas, elija una de estas opciones:

* Usuario actual: las actividades se asignan al usuario actual, que será el responsable de completarlas.
* Los propietarios de los registros incluidos en la campaña exprés: las actividades se asignan a los propietarios de cada registro, que serán los responsables de completarlas.
* Asignar a otro usuario o cola: las actividades se asignan a un usuario específico o a una cola, de la que los usuarios pueden elegir actividades para asumir la responsabilidad de completarlas. Si elige esta opción, seleccione el usuario o la cola en el cuadro siguiente.

1. En la página siguiente, escriba la información necesaria para la actividad y, a continuación, haga clic en Siguiente.
2. Confirme los detalles y haga clic en Crear.

Las actividades de la campaña exprés se distribuirán inmediatamente de la manera indicada.

Creación de una campaña de marketing

Las campañas de marketing se usan para esfuerzos de marketing más complejos, en los que es posible que el usuario desee programar varias actividades, como una emisión de mensajes de correo electrónico seguida de llamadas telefónicas a objetivos específicos. Son esfuerzos a más largo plazo, en los que normalmente se distribuye información a través de varios tipos de actividad distintos.

La campaña es el contenedor de toda la información, las tareas y las actividades necesarias para administrar la campaña. Para “lanzar” una campaña, debe distribuir las actividades a los usuarios asignados. Estas actividades constituyen la base de la campaña. La actividad especifica el canal que se usará para comunicarse con el cliente y, después de realizar la actividad, constituye la comunicación real con el cliente.

### Para crear la campaña, debe seguir estos pasos generales:

* Crear el registro de la campaña (obligatorio)
* Especificar las tareas de planeamiento: las tareas necesarias para “lanzar” la campaña
* Definir las actividades de campaña (obligatorio): las comunicaciones que tendrán lugar, el canal que se va usar y quién las va a realizar
* Seleccionar una lista de marketing (obligatorio): los usuarios a los que se enviarán las comunicaciones
* Especificar los productos de destino: los productos anunciados en la campaña
* Especificar la documentación de ventas: toda documentación que pueda ser útil o que puedan usar las personas que realicen las actividades

Puede crear el registro de la campaña de marketing en cualquier momento. No es necesario tomar todas las decisiones relativas a la campaña antes de crear el registro inicial.

Cuando se crea una nueva campaña, Microsoft Dynamics CRM genera automáticamente parte de la información sobre la campaña. Por ejemplo, el sistema crea el código de campaña. El registro de la campaña también rellena automáticamente los campos correspondientes al propietario de la campaña (la persona que la creó) y al nombre de la persona que la modificó por última vez. Esta información no puede modificarla el usuario.

#### Seguimiento de costos de una campaña

La ficha Datos financieros de la campaña contiene la información de presupuesto y costo real. Las actividades de campaña individuales también contienen información sobre costos. Generalmente, el administrador de la campaña específica y actualiza la siguiente información sobre costos.

En el registro de la campaña:

* Presupuesto asignado: la cantidad de dinero adecuada para esta campaña.
* Costos diversos: los costos no relacionados con las actividades de campaña.
* Ingresos estimados: los ingresos esperados como resultado de esta campaña.

En los registros de actividad de la campaña:

* Presupuesto asignado: la cantidad de dinero adecuada para esta actividad. (Tenga en cuenta que la asignación de presupuesto para la actividad no se incluye en la asignación de presupuesto para la campaña. Ambas cantidades se mantienen separadas.)
* Costo real: el costo real de la actividad cuando se lleva a cabo.

Al guardar los registros correspondientes, Microsoft Dynamics CRM calcula y muestra esta información en la ficha Actividades financieras del registro de la campaña:

* Costo total de las actividades de campaña: el costo real de la campaña, que depende de los costos reales especificados para todas las actividades de campaña.
* Costo total de la campaña: el costo real de la campaña, que depende de los costos especificados para todas las actividades de campaña más los costos diversos especificados para la campaña.

##### Procedimiento: Crear o editar una campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. Para crear una nueva campaña, en la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo. Para editar una campaña existente, selecciónela en la lista y ábrala.
3. En el formulario Campaña, en la ficha General, escriba la información requerida:

* Nombre: escriba un nombre descriptivo para la campaña.
* Razón para el estado: seleccione la fase en la que se encuentra la campaña (p. ej., propuesta, lanzada o completada).
* Divisa: si es necesario, cambie la divisa predeterminada para indicar la divisa aplicable a esta campaña. Para buscar una divisa puede hacer clic en el icono Buscar.

Otros datos que puede especificar:

* Lista de precios: seleccione la lista de precios correspondiente a esta campaña. Esto le ayudará a determinar el costo de la campaña en comparación con los ingresos que genera.
* Oferta: escriba una descripción de la oferta real para la que se está poniendo en contacto con los clientes.
* Fecha de inicio de propuesta: especifique la fecha de inicio prevista para la campaña.
* Fecha de finalización propuesta: especifique la fecha de finalización prevista para la campaña.
* Descripción: escriba otros detalles importantes acerca de la campaña.

4. En la ficha Datos financieros, escriba la información relacionada con costos, como:

* Presupuesto asignado: especifique el presupuesto para esta campaña.
* Ingresos previstos: especifique los ingresos previstos para esta campaña.
* Costos diversos: escriba el importe total de los costos conocidos de la campaña que no se han especificado en los registros de actividad de la campaña real. (Consulte la sección Actividades de campaña para obtener más información.)

1. En la ficha Notas, haga clic en Haga clic aquí para escribir una nueva nota y escriba información que pueda ser útil para los usuarios que van a ver esta campaña.
2. Haga clic en Guardar y cerrar.

***NOTA****: en la ficha Datos financieros debe escribir número entre 0,00 y 1.000.000.000.000,00. Se pueden usar puntos y una coma decimal, pero no se puede usar un símbolo de moneda, como el del dólar ($) o el euro (€).*

#### Tareas de planeamiento

Después de crear el registro de la campaña, puede agregarle las tareas de planeamiento. Las tareas de planeamiento son acciones que hay que realizar antes de distribuir las actividades de campaña. Son las piezas que hay que colocar para la campaña. Algunos ejemplos de tareas de planeamiento son la creación de paquetes de folletos o la adquisición de una lista de un proveedor.

Las tareas de planeamiento ayudan a hacer un seguimiento de todas las cosas que hay que hacer para asegurar el éxito de la campaña. Son una lista de tareas pendientes centralizada para el equipo. Los usuarios que tienen tareas de planeamiento asignadas pueden ver sus asignaciones en la lista Actividades, bajo Área de trabajo. El propietario de la campaña puede abrir la campaña para ver el estado de todas las tareas de planeamiento de manera sencilla.

##### Procedimiento: Crear una tarea de planeamiento

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. Seleccione la campaña de la lista y ábrala.
3. En el panel de navegación del formulario, bajo Detalles, haga clic en Tareas de planeamiento.
4. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nueva.
5. Escriba los datos de la tarea de planeamiento, como:

* Tema: una descripción concisa de la tarea. En el siguiente cuadro, puede agregar detalles específicos sobre cómo completar la tarea.
* Propietario: especifique el propietario de la tarea. Es la persona responsable de completarla.
* Duración: indique el tiempo previsto para completar la tarea.
* Vencimiento: seleccione la fecha prevista para completar esta tarea.

1. En la ficha Notas, escriba detalles adicionales para esta tarea.
2. Haga clic en Guardar y cerrar.

#### Actividades de campaña

Las actividades de campaña son las acciones necesarias para realizar la campaña. Permiten hacer un seguimiento de todas las actividades que usted u otros integrantes de la organización deben completar para la campaña. Las actividades permiten obtener tanto información básica como datos detallados; por ejemplo, costos presupuestados, el proveedor con el que se trabaja, las fechas de inicio y finalización programadas, las prioridades, etc. Además, puede indicar cuántos días deben transcurrir antes de que se pueda enviar documentación adicional o correspondencia a los integrantes de la lista. (Esto es especialmente útil para las empresas que tengan departamentos de ventas y marketing independientes.) A medida que la campaña progresa, se puede actualizar el registro de actividad con las fechas reales de inicio y finalización, así como la información del costo real.

Las actividades se pueden asignar a propietarios, cuya misión será llevarlas a cabo. Cuando esté preparado para iniciar la campaña, podrá distribuir las actividades. A continuación, los propietarios realizarán las actividades (por ejemplo, llevar a cabo la investigación, preparar los materiales, realizar llamadas de teléfono o enviar cartas).

Las actividades se clasifican en dos categorías:

* Actividades de canal: la actividad específica un canal de comunicación (como un mensaje de correo electrónico, una carta o una llamada de teléfono). Al distribuir estas actividades, se establece contacto con el cliente a través de ese canal.
* Actividades no relacionadas con un canal: las actividades que no tienen un canal especificado o cuyo canal es Otro, no se pueden distribuir. Actúan como listas de tareas pendientes para hacer un seguimiento de las acciones que hay que realizar durante la campaña. Las actividades no relacionadas con un canal permanecerán en la lista de actividades del propietario hasta que se conviertan en actividades de canal o se completen.

Una actividad puede tener asociada una lista de marketing concreta. Por ejemplo, una campaña podría tener tres listas de marketing distintas para varios grupos de clientes, de manera que se envíen mensajes distintos a cada grupo. Se crean actividades de canal independientes para cada mensaje y la lista de marketing adecuada se asocia a cada actividad. De manera predeterminada, se asocian todas las listas de marketing a todas las actividades.

##### Procedimiento: Agregar una actividad a una campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. Seleccione la campaña de la lista y ábrala.
3. En el panel de navegación del formulario, bajo Detalles, haga clic en Actividades de la campaña.
4. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
5. Escriba información para la actividad, como:

* En Canal, para crear una actividad de canal, seleccione el medio a través del cual se comunicará con los clientes. Para crear una actividad no relacionada con un canal, seleccione Otro o deje en blanco el canal.
* En Tema, escriba una descripción breve de la actividad.
* En el siguiente cuadro, puede agregar detalles específicos sobre cómo completar la actividad.
* En Tipo, seleccione la opción que mejor describa la actividad.
* En Propietario, especifique el nuevo propietario para esta actividad. De manera predeterminada, el usuario actual es el propietario. Para buscar otro usuario puede hacer clic en el icono Buscar.
* Si participa un proveedor en la actividad, escriba un nombre de proveedor en Proveedores externos. Para buscar un proveedor puede hacer clic en el icono Buscar.
* En Inicio programado y en Finalización programada, escriba las fechas de inicio y finalización de la actividad. La fecha de finalización seleccionada se mostrará en la columna Fecha de vencimiento de la lista Actividades, en el Área de trabajo.
* En Presupuesto asignado, especifique el importe destinado a la actividad de campaña.
* En Configuración contra correo electrónico no deseado, en Nº de días, escriba el número de días que desea que transcurran antes de que se vuelva a establecer contacto con un integrante de la lista de marketing.

1. Haga clic en Guardar y cerrar.

#### Presentación de actividades de campaña

Después de agregar actividades, puede ver las actividades de una campaña desde el registro de la campaña.

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. Seleccione la campaña de la lista y ábrala.
3. En el panel de navegación del formulario, bajo Detalles, haga clic en Actividades de la campaña.

Aparece la lista de actividades de la campaña, que incluye:

* El tema de la actividad, como “lista de compra del proveedor”. Esta información describe brevemente el trabajo que debe completarse.
* La persona responsable de realizar la actividad.
* El proveedor que se ha seleccionado para realizar la tarea. Esta información aparecerá únicamente si se ha vinculado el registro de proveedor a la actividad. Un proveedor puede ser tanto una cuenta como un contacto.
* El método con el que se realizará la actividad. Por ejemplo, podría ser “llamada de teléfono” si el personal de ventas debe ponerse en contacto con los clientes por teléfono o “correo electrónico” si se prevé el envío de mensajes.
* El estado de la actividad. Puede ser Propuesta, Cancelada o Cerrada.

### Creación y uso de listas de marketing

Una lista de marketing es una lista de cuentas, contactos o clientes potenciales que comparten características comunes. Por ejemplo, una lista de marketing puede ser una lista de todos los contactos que viven en una zona determinada o todos los clientes potenciales que se han registrado en un formulario web.

Las listas de marketing se crean independientemente de una campaña de marketing. Cada campaña de marketing debe tener al menos una lista de marketing, ya que la lista designa a los destinatarios de las comunicaciones generadas por las actividades de campaña.

#### Creación de listas de marketing

Una lista de marketing se crea en dos pasos:

* Crear el registro de la lista de marketing: debe especificar el tipo de integrante para la lista de marketing, es decir, el tipo de registro del que se obtendrán los integrantes (clientes potenciales, contactos o cuentas). Una vez creada la lista de marketing, no podrá cambiar el tipo de integrante.
* Agregar integrantes a la lista: puede agregar integrantes a la lista mediante las funciones Buscar o Búsqueda avanzada, o mediante la importación de integrantes de una lista externa.

##### Procedimiento: Crear una lista de marketing mediante la función Buscar para agregar integrantes

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Listas de marketing.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
3. En Nombre, escriba un nombre breve y descriptivo para la lista.
4. En Tipo de integrante, seleccione el tipo de registro del que se obtendrán los integrantes: Cuenta, Contacto o Cliente potencial.
5. Haga clic en Guardar para crear la lista.
6. En el panel de navegación del formulario, bajo Detalles, haga clic en Integrantes de la lista de marketing.
7. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Administrar integrantes.
8. En el cuadro de diálogo Administrar integrantes, haga clic en Usar Búsqueda para agregar integrantes y, a continuación, en Aceptar.
9. En el campo situado junto al icono Buscar, escriba el nombre del contacto, la cuenta o el cliente potencial que desea agregar y, a continuación, haga clic en el icono Buscar.
10. En Registros disponibles, seleccione los integrantes que desea agregar y haga clic en el botón >> para agregar el registro a la lista Registros seleccionados.
11. Repita los pasos 9 y 10 hasta que haya agregado todos los integrantes que desea incluir en esta lista de marketing.
12. Haga clic en Aceptar.

##### Procedimiento: Ver los integrantes de una lista de marketing

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Lista de marketing.
2. Seleccione la lista de marketing que desea ver de la lista y ábrala.
3. En el panel de navegación del formulario, bajo Detalles, haga clic en Integrantes de la lista de marketing.

#### Actualización de listas de marketing

Después de crear una lista de marketing, puede ser necesario actualizarla. Por ejemplo, es posible que desee quitar integrantes que no hayan realizado compras en los últimos seis meses o que hayan recibido una campaña de marketing en las últimas dos semanas.

Puede agregar integrantes adicionales a la lista en cualquier momento, pero deben ser del tipo de integrante que seleccionó para la lista: cuentas, contactos o clientes potenciales. Puede agregar cuentas, contactos y clientes potenciales a una lista de marketing existente de varias maneras:

* Use el mismo procedimiento que usó para crear la lista de marketing.
* Cuando se encuentre en una lista de cuentas, contactos o clientes potenciales, seleccione el registro que desea agregar y, en el menú Más acciones, seleccione Agregar a la lista de marketing. Seleccione la lista de marketing a la que desea agregar el registro. Sólo se mostrarán las listas de marketing para ese tipo de registro.
* Si se encuentra en un registro, seleccione Agregar a la lista de marketing en el menú Acciones. A continuación, seleccione la lista de marketing a la que desea agregar el registro. Sólo se mostrarán las listas de marketing para ese tipo de registro.
* Use Búsqueda avanzada para seleccionar las cuentas, contactos o clientes potenciales que cumplan los criterios especificados. En el menú Más acciones, seleccione Agregar a la lista de marketing. A continuación, seleccione la lista de marketing a la que desea agregar el registro. Sólo se mostrarán las listas de marketing para ese tipo de registro.

***PRÁCTICA RECOMENDADA****: es posible que desee ejecutar la campaña planeada en un mercado de prueba. Cree una lista de marketing de prueba interna y copie la campaña que desea probar. Ejecute la campaña copiada con la lista de marketing de prueba para comprobar que la campaña funciona de la manera planeada.*

##### Procedimiento: Agregar una lista de marketing a una campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña a la que desea agregar una lista de marketing.
3. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Listas de marketing de destino.
4. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Agregar.
5. En el campo situado junto al icono Buscar, escriba el nombre de la lista que desea agregar y después haga clic en el icono Buscar.
6. En Registros disponibles, seleccione las listas que desea agregar y después haga clic en el botón >> para agregar las listas a la lista Registros seleccionados.
7. Repita los pasos 5 y 6 hasta que haya agregado todas las listas de marketing que desea incluir en esta campaña.
8. Haga clic en Aceptar.
9. Aparece el cuadro de diálogo Agregar listas de marketing a la campaña y le pregunta si desea agregar las listas a actividades de campaña abiertas y sin distribuir. Si hace clic en Aceptar, la lista se agrega automáticamente a todas las actividades de campaña.

Si decide no agregar la lista, la lista de marketing no se asignará automáticamente a las actividades de campaña. Esta característica resulta útil cuando se aplican actividades diferentes a listas distintas en la misma campaña.

1. Haga clic en Guardar y cerrar.

***NOTA****: para comprobar que la lista, el producto o la documentación de ventas se han agregado a la campaña, vuelva a abrir la campaña y, en Marketing, haga clic en Listas de marketing de destino o, en Ventas, haga clic en Productos de destino o en Documentación de ventas. Aparecerá la información que ha agregado.*

También puede usar la función Administrar integrantes para agregar integrantes a una lista y quitarlos de ella. Para ello, resalte una lista y elija Administrar integrantes. Esta característica permite:

* Usar una búsqueda para agregar integrantes adicionales.
* Usar consultas de Búsqueda avanzada para agregar integrantes. Esta opción permite agregar los integrantes compatibles con la consulta.
* Usar consultas de Búsqueda avanzada para quitar integrantes. Esta opción permite quitar los integrantes que coincidan con la consulta.
* Usar consultas de Búsqueda avanzada para evaluar integrantes. Esta opción permite mantener los integrantes que coincidan con la consulta.

### Creación y uso de plantillas de campaña

A menudo tendrá que realizar una campaña similar a otra que ya ha hecho antes. Por ejemplo, cada feria comercial requiere una preparación y unas actividades similares. Una plantilla de campaña sirve para planear una campaña y agregar elementos relacionados con la campaña. Al guardarla, podrá usarla en futuras campañas de marketing similares. Los usuarios pueden crear una nueva campaña a partir de una plantilla y, a continuación, modificarla para adaptarla a las necesidades específicas de la nueva campaña. El uso de plantillas puede reducir la cantidad de datos que hay que especificar y el tiempo de planeamiento necesario para una campaña.

Los elementos relacionados con la campaña que puede agregar a una plantilla de campaña son:

* Actividades de marketing
* Productos
* Documentación de ventas
* Listas de marketing
* Información de presupuestos

##### Procedimiento: Crear una plantilla de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nueva plantilla.
3. Rellene los campos necesarios y haga clic en Guardar y cerrar.

##### Procedimiento: Crear una plantilla a partir de una campaña existente

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, haga clic en Campañas.
2. Seleccione una campaña existente de la lista y ábrala.
3. En la barra de herramientas estándar, en el menú Acciones, seleccione Copiar como plantilla.
4. La plantilla de campaña se abrirá en un nuevo formulario de campaña. En Nombre, escriba un nombre para la plantilla. Se recomienda incluir la palabra “Plantilla” en el nombre.
5. Haga clic en Guardar y cerrar.

##### Procedimiento: Crear una nueva campaña a partir de una plantilla

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, elija Campañas.
2. Seleccione una plantilla de la lista y ábrala.
3. En la barra de herramientas estándar, en el menú Acciones, seleccione Copiar como campaña.
4. En Nombre, escriba un nombre para la nueva campaña.
5. Haga clic en Guardar y cerrar.

##### Demostración: Planear una campaña de marketing

Esta demostración muestra el procedimiento para crear todos los componentes necesarios para una campaña de marketing telefónica a gran escala, desde la creación de una campaña de marketing hasta la preparación para su distribución.

##### Escenario

[Nombre de empresa] es un gimnasio local que está planeando un evento de inauguración. Llamarán a los residentes locales de la zona y les ofrecerán un pase gratuito de 10 días. [Nombre de empresa] ha asignado un presupuesto de [Presupuesto] dólares para este evento y prevé que ganará [Ingresos] al final de la campaña.

##### Descripción del objetivo

Comprender los pasos necesarios para crear una campaña de éxito, como:

* Tareas de planeamiento
* Especificar actividades de campaña
* Crear una lista de marketing

#### Creación de la campaña

Para crear la campaña, siga estos pasos:

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
3. En Nombre, escriba [Nombre de la campaña].
4. En Razón para el estado, seleccione Propuesta.
5. En Código de campaña, escriba [Código de campaña].
6. En Tipo de campaña, escriba Marketing Directo.
7. En Respuesta esperada, escriba [Nº de respuesta esperada].
8. En Oferta, escriba [Descripción de la oferta].
9. En Fecha de inicio propuesta, escriba [Fecha de inicio].
10. En Fecha de finalización propuesta, escriba [Fecha de finalización].
11. En Descripción, escriba [Descripción].
12. En la ficha Datos financieros, bajo Ingresos estimados, escriba [Ingresos].
13. Haga clic en Guardar.

#### Planeamiento de las tareas

Para planear las tareas, siga estos pasos:

1. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Tareas de planeamiento.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
3. En Tema, escriba “Lista de compras”. En el cuadro de texto situado debajo, escriba “Comprar listas de teléfonos a proveedores”.
4. En Prioridad, escriba [Prioridad].
5. Haga clic en Guardar y cerrar.
6. Repita los pasos 2-5 para crear las tareas siguientes:

* Programar personal de telemarketing
* Imprimir pases gratuitos

Para crear las actividades de campaña, siga estos pasos:

1. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Actividades de la campaña.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
3. En Tipo, seleccione Contacto inicial directo.
4. En Canal, seleccione Teléfono.
5. En Tema, escriba [Tema]. En el cuadro situado debajo, escriba [Descripción].
6. En Fecha inicial programada, escriba [Fecha de inicio].
7. En Fecha final programada, escriba [Fecha de finalización].
8. En Prioridad, seleccione Alta.
9. Haga clic en Guardar y cerrar.

#### Selección de una lista de marketing

Para seleccionar la lista de marketing, siga estos pasos:

1. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Listas de marketing de destino.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Agregar.
3. En Nombre, escriba [Nombre].
4. En Tipo de integrante, escriba [Tipo de integrante].
5. En Finalidad, escriba [Finalidad].
6. Haga clic en Guardar.
7. En el formulario de lista de marketing, haga clic en Integrantes de la lista de marketing en el panel de navegación de la izquierda.
8. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Administrar integrantes.
9. Seleccione Usar Búsqueda para agregar integrantes en el cuadro de diálogo Administrar integrantes.
10. Haga clic en Aceptar.
11. En el cuadro de diálogo Buscar registros haga clic en el icono Buscar.
12. Seleccione los integrantes en la lista Registros disponibles: y haga clic en el icono de flecha derecha >> para moverlos a la lista Registros seleccionados. A continuación, haga clic en Aceptar.
13. En el formulario de lista de marketing haga clic en Guardar y cerrar.
14. En el formulario de campaña, haga clic en Guardar y cerrar.

***PRÁCTICA RECOMENDADA****: puede agregar a este proceso un flujo de trabajo a petición que cree automáticamente una tarea para enviar por correo el pase gratuito al cliente. De esta manera, cuando el personal de telemarketing ejecute realmente la campaña, podrá crear actividades que recuerden a otro equipo distinto que debe enviar los pases por correo.*