Contenido MVA CRM

Módulo Básico

*Administración de Campañas de Marketing*

Octubre 2008

Tabla de Contenido

[Administración de Campañas de Marketing 3](#_Toc219183946)

[Distribuir actividades de campaña 3](#_Toc219183947)

[Supervisión de las campañas de marketing 4](#_Toc219183948)

[Recopilación y presentación de las respuestas de campaña 5](#_Toc219183949)

[Trabajar con respuestas de campaña 8](#_Toc219183950)

[Análisis de la información de marketing 11](#_Toc219183951)

## Administración de Campañas de Marketing

### Distribuir actividades de campaña

Una vez creada la campaña, adjuntada la lista de marketing, especificadas las actividades y prelanzadas todas las tareas, estará preparado para iniciar la campaña. En Microsoft Dynamics CRM, la campaña se inicia distribuyendo las actividades que se hayan creado. En cuanto se empiezan a distribuir las actividades, la campaña está oficialmente en marcha y los propietarios de las actividades empiezan a llevar a cabo las acciones que en ellas se especifican.

Usted decide qué actividades se van a distribuir y cuándo. Cuando distribuya las actividades, podrá:

* Asignar actividades, como llamadas de teléfono, para que otros usuarios las completen
* Enviar correos electrónicos a la lista o listas de marketing de destino
* Preparar archivos para enviarlos a un proveedor o asociado de marketing

##### Procedimiento: Distribuir actividades de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña por la que va a empezar.
3. En el panel de navegación del formulario, en Detalles, haga clic en Actividades de campaña.
4. En la lista, seleccione y abra las actividades que desee distribuir. Para seleccionar más de una actividad, mantenga presionada la tecla CTRL mientras hace clic en las diferentes actividades.
5. En la barra de herramientas estándar, haga clic en Distribuir actividad de campaña.
6. En el cuadro de diálogo, especifique la información correspondiente en los cuadros siguientes:
* Tema: especifique una descripción de la actividad.
* Duración: la duración esperada de la actividad.
* Vencimiento: especifique la fecha y la hora en que se debe completar la actividad.

Cada actividad tiene un conjunto de campos diferente. Por ejemplo, en las llamadas de teléfono puede escribir un script de teléfono en el cuadro de texto. En los correos electrónicos, puede escribir el texto del correo electrónico. Consulte la Ayuda de Microsoft Dynamics CRM para obtener más información.

1. Cuando haya terminado, haga clic en Distribuir.
2. En el cuadro de diálogo Confirmar distribución, en Propietario, seleccione el usuario que es propietario de las actividades de campaña de estas opciones:
* Los propietarios de los registros de las listas de marketing de destino: las actividades se asignan a los individuos que tienen la propiedad de cada registro y ellos son los responsables de completarlas.
* Seré el propietario del nuevo [actividades]: las actividades se le asignarán a usted y usted será el responsable de completarlas.
* Asignar a otro usuario o cola: las actividades se asignan a un usuario o a una cola específica y de ahí los usuarios pueden seleccionar las actividades para asumir la responsabilidad de completarlas. Si elige esta opción, seleccione el usuario o la cola en el cuadro de abajo.

Si eligió el correo electrónico para enviarlo de forma automática cuando acabe 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 las debe realizar el usuario asignado. Puede seleccionar esta opción para que el correo electrónico se envíe inmediatamente al hacer clic en Distribuir.

1. Haga clic en Aceptar.
2. Las actividades se distribuyen a los propietarios asignados y aparecen en Actividades en su Área de trabajo.
3. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Actividad de campaña.
4. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Campaña.

***NOTA****: si el canal seleccionado está en blanco o es otro, la actividad no se podrá distribuir a otros propietarios. Permanecerá en la cola de actividades de campaña hasta que el propietario de la campaña lo complete o hasta que asigne un canal específico a la actividad.*

### Supervisión de las campañas de marketing

Una vez que la campaña esté en marcha, podrá ver el progreso de las actividades y usar informes estándar para evaluarlo.

#### Ver las actividades de campaña

Una vez agregadas las actividades, puede ver las que pertenecen a una campaña desde el registro de la misma.

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

Aparecerá la lista de actividades de campaña que incluye:

* El tema de la actividad, como la lista de compras del proveedor. Esta información proporciona una breve descripción del trabajo que se debe completar.
* La persona responsable de completar la actividad.
* El proveedor seleccionado para realizar la tarea. Esta información únicamente aparece si ha vinculado el registro del proveedor con la actividad. Un proveedor puede ser una cuenta o un contacto.
* El método en el que se llevará a cabo la actividad. Por ejemplo, puede ser una llamada telefónica si el personal de venta debe contactar con los clientes por teléfono o correo electrónico si tiene previsto enviar mensajes electrónicos.
* El estado de la actividad. Puede ser propuesta, cancelada o completada.

Entre los numerosos informes que pueden ayudar al administrador de la campaña se incluyen los siguientes:

* Estado de actividad de campaña: este informe muestra un resumen de una campaña, incluidos los límites de tiempo previstos y reales, los detalles de la campaña principal y el estado de las definiciones.
* Rendimiento de la campaña: el informe ofrece una vista detallada que incluye todas las fechas, los destinos, las definiciones, las respuestas y los resultados financieros de cada campaña.
* Comparación de campañas: el informe compara las dos campañas tomando como base parámetros tales como la rentabilidad y el número de respuestas.

Durante la ejecución de cada actividad, puede realizar modificaciones en la campaña para dirigir cambios en el terreno de la competencia, controlar respuestas o llevar un seguimiento del correo no entregado. Además, puede gestionar fácilmente aspectos de la campaña que incluyen el presupuesto, la distribución de tiempo y los clientes potenciales que se generan a partir de las respuestas a la campaña. Por ejemplo, si una empresa de telemarketing está completando llamadas más rápido de lo que se anticipó, puede usar los fondos que sobren para adquirir otra lista y poder así contactar con más clientes potenciales.

Podrá cerrar el registro de campaña cuando se hayan completado la campaña y sus actividades. Al cerrarla se marca el final de la campaña pero se mantiene la información para elaborar informes.

### Recopilación y presentación de las respuestas de campaña

El objetivo de cualquier campaña de marketing es conseguir resultados tangibles. En Microsoft Dynamics CRM, los resultados de la campaña se recopilan como respuestas de campaña. Puede esperar respuestas de campaña una vez que haya entrado en contacto con los clientes a través de las actividades de campaña.

Existen cuatro formas de crear respuestas de campaña:

* Registrarlas manualmente mediante la creación de una nueva respuesta de campaña. Si un cliente habla con usted en una feria comercial, puede crear un registro de forma manual.
* Convertir una actividad de campaña distribuida, por ejemplo una llamada de teléfono, en una respuesta.
* Importar las respuestas de un proveedor que está realizando la campaña de su organización. Puede importarlas a Microsoft Dynamics CRM mediante el Asistente para la importación de datos. Al importar el archivo, las respuestas de las campañas individuales se crearán como actividades. Para obtener más información sobre cómo importar archivos, consulte la lección Administración de clientes potenciales.
* Generar respuestas automáticamente como resultado de una campaña de correo electrónico mediante la combinación de correspondencia, en la que los clientes responden mediante mensajes de correo electrónico. Si un cliente responde a la campaña mediante un correo electrónico, Microsoft Dynamics CRM automáticamente crea la respuesta de campaña cuando se recibe el correo electrónico del cliente. Esta opción sólo está disponible si se ha habilitado el seguimiento de correo electrónico. Es un valor que puede establecer el administrador en la configuración del sistema.

Si la creó automáticamente, la respuesta de campaña hereda información de la actividad que generó la respuesta del cliente. Entre la información que se genera se incluye:

* Campaña principal: indica la campaña que generó esta respuesta de campaña.
* Código de respuesta: indica el nivel de interés del entrevistado o si la persona no desea recibir materiales de marketing.
* Cliente: muestra el registro de cliente especificado en la actividad de campaña.
* Canal: indica el tipo de actividad de campaña que generó la respuesta, por ejemplo, una llamada de teléfono.
* Fecha de recepción: indica la fecha en que se creó la respuesta.
* Actividad de origen: proporciona un vínculo a la actividad de campaña que se usó para crear la respuesta.
* Asunto: coincide con el asunto de la actividad de origen si la respuesta proviene de una actividad de campaña.
* Proveedor externo: muestra la cuenta o la persona de contacto del proveedor con el que está trabajando su organización durante la campaña.
* Propietario: proporciona un vínculo al registro del usuario que creó la actividad de campaña original o a la persona que crea el registro, si la respuesta de campaña no se generó a partir de una actividad de campaña.
* Prioridad: coincide con la prioridad especificada en el formulario Actividad de campaña.

##### Procedimiento: Crear una respuesta de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña que desee.
3. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Respuesta de campaña.
4. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
5. En el formulario Respuesta de campaña, indique la respuesta del cliente seleccionando una de las siguientes opciones de Código de respuesta:
* No interesado
* Interesado
* No enviar materiales de marketing
* Error
1. Si la respuesta es de un cliente existente, escriba el nombre del cliente en el campo Cliente y haga clic en el icono Buscar. El nombre del cliente rellenará automáticamente el campo o se le ofrecerá una lista de posibles coincidencias. Haga clic en el nombre correcto.
2. Si la respuesta es de un cliente nuevo, escriba el nombre del cliente en el campo que aparece en la sección Recibido de cliente nuevo.
3. En la sección Detalles, escriba el Tema de la respuesta. Por ejemplo, puede escribir “Interesado en el producto” o “Asistirá a la conferencia de usuarios”. El campo Tema es un campo necesario.
4. Aunque hay otros campos que no son necesarios, es mejor escribir información en todos ellos.
5. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Respuesta de campaña.
6. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Campaña.

##### Procedimiento: Convertir una actividad de campaña en una respuesta de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña que desee.
3. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Actividades de campaña.
4. En la lista, seleccione y abra una actividad que se haya distribuido.
5. En el panel de navegación del formulario, seleccione el elemento correspondiente a la actividad creada. Por ejemplo, para una llamada de teléfono, seleccione Llamadas de teléfono creadas.
6. En la lista, seleccione y abra la actividad que desea convertir en una respuesta de campaña.
7. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Acciones y en Promover a respuesta. Se mostrará el formulario Respuesta de campaña con la información de la campaña principal.
8. En la sección Detalles, reemplace el texto del campo Asunto por la información específica de la respuesta, por ejemplo, “Interesado en el producto” o “Visitará la feria comercial”.
9. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Respuesta de campaña.
10. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Actividad de campaña.
11. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Campaña.

***NOTA****: para promocionar una actividad de campaña, primero debe estar guardada y no puede tener modificaciones desde la última vez que se guardó. Si ha realizado cambios, haga clic en Guardar antes de promocionar el registro.*

##### Procedimiento: Visualizar respuestas de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Área de trabajo, en Mi área de trabajo y, a continuación, en Actividades.
2. En la barra de herramientas estándar, en Tipo, seleccione Respuesta de campaña.
3. En la barra de herramientas estándar, en Vista, seleccione una de las siguientes vistas predeterminadas disponibles:
* Todas las respuestas de campaña: se muestran tanto las respuestas de campaña abiertas como las cerradas. Estas respuestas de campaña pueden ser de su propiedad o propiedad de otra persona de la organización.
* Mis respuestas de campaña: muestra únicamente las respuestas de campaña de su propiedad que están abiertas.
* Respuestas de campaña abiertas: muestra todas las respuestas de campaña que no se han eliminado ni cerrado. Estas respuestas de campaña pueden ser de su propiedad o propiedad de otra persona de la organización.
1. Si no encuentra la respuesta de campaña que desea ver, en la barra de herramientas estándar, haga clic en Actualizar. Hacer clic en Actualizar es el modo más rápido de actualizar el área; ello puede ocasionar la visualización de respuestas de campañas adicionales de otros usuarios que las estén agregando o actualizando.

***NOTA****: también puede ver respuestas de campaña en un formulario Campaña. Para ello, abra una campaña. En el panel de navegación del formulario, en Detalles, seleccione Respuesta de campaña. Aparecerán todas las respuestas de campaña asociadas con la campaña.*

### Trabajar con respuestas de campaña

Tras recibir una respuesta de campaña, hay varias tareas que puede realizar, entre las que se incluyen:

* Asignarla a otro usuario: al asignar respuestas de campaña se designa al usuario que será el responsable principal de la respuesta.
* Convertir la respuesta en un cliente potencial o en una oportunidad: esto le permite tratar la respuesta a través de los procesos de administración de ventas internos.
* Cerrar o eliminar la respuesta: si cierra la respuesta, podrá reactivarla más adelante. Si la elimina, la respuesta quedará eliminada para siempre.
* Modificar la respuesta: por ejemplo para agregar notas y adjuntar archivos.
* Imprimir detalles o listas de la respuesta de campaña.

Todas estas acciones se pueden llevar a cabo en uno o en varios registros.

##### Procedimiento: Convertir respuestas de campañas en clientes potenciales u oportunidades

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista de campañas, seleccione y abra la campaña que contiene las respuestas a partir de las cuales desea crear clientes potenciales u oportunidades.
3. En el panel de navegación del formulario, en Detalles, haga clic en Respuesta de campaña.
4. En la lista de respuestas de campaña, seleccione y abra la respuesta que desea convertir.
5. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Convertir respuesta de campaña.
6. En el cuadro de diálogo Convertir respuesta, en Cerrar respuesta y convertirla en registro, seleccione una de las siguientes opciones:
* Para crear un cliente potencial, haga clic en Crear nuevo cliente potencial.
* Para usar un cliente potencial existente, haga clic en Convertir un cliente potencial existente.
* Para crear una oportunidad, haga clic en Crear nuevo registro para un cliente y asegúrese de que la opción Oportunidad está seleccionada. Puede usar la opción Buscar para buscar registros en cuentas o contactos.

Para revisar registros recién creados, seleccione Abrir registros recién creados.

1. Haga clic en Aceptar. Si hizo clic en Abrir registros recién creados, aparecerán automáticamente los nuevos clientes potenciales. Escriba información en los campos necesarios y haga clic en Guardar y cerrar.
2. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Respuesta de campaña.
3. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Campaña.

***NOTA****: puede usar procesos de flujo de trabajo para asignar automáticamente el cliente potencial o la oportunidad a un representante de ventas para que realice el seguimiento.*

##### Procedimiento: Cerrar una respuesta de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña que contiene las respuestas que va a descalificar.
3. En Detalles, haga clic en Respuesta de campaña.
4. Seleccione las respuestas de campaña que va a descalificar.
5. En la barra de herramientas de acciones, en Más acciones, seleccione Cerrar respuesta de campaña.
6. Seleccione un estado adecuado para la respuesta de campaña descalificada y, a continuación, haga clic en Aceptar.

##### Demostración: Convertir una respuesta de campaña

En esta demostración se muestra cómo registrar una respuesta a una campaña y convertirla en un cliente potencial.

##### Escenario

Uno de los integrantes del personal de marketing se encuentra revisando mensajes de correo electrónico y encuentra uno de un cliente [nombre del cliente], que asistió a un evento que formó parte de una campaña de marketing ([nombre de la campaña]). Este mensaje de correo electrónico se registra en Microsoft Dynamics CRM como una respuesta a la campaña. El cliente potencial parece muy interesado en los productos utilizados en el evento, por lo que el integrante del personal de marketing convierte la respuesta en un cliente potencial para su seguimiento por parte de un representante de ventas.

##### Objetivos

Los objetivos de esta demostración son:

* Crear una respuesta de campaña
* Convertir una respuesta en un cliente potencial

##### Pasos

Siga estos pasos para registrar una respuesta de campaña:

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña [nombre de la campaña].
3. En el panel de navegación del formulario, en Detalles, haga clic en Respuesta de campaña.
4. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Nuevo.
5. En el campo Cliente, escriba [nombre del cliente] o use el Asistente de formulario y seleccione [nombre del cliente].
6. En el campo Tema, escriba [texto].
7. Haga clic en Guardar.

Siga estos pasos para convertir la respuesta a la campaña:

1. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Convertir respuesta de campaña.
2. Seleccione Cerrar respuesta y convertirla en registro.
3. Seleccione Crear nuevo cliente potencial.
4. Seleccione Abrir registros recién creados. El nuevo cliente potencial se abrirá automáticamente cuando cierre el cuadro de diálogo.
5. Haga clic en Aceptar. Se abrirá automáticamente el formulario Cliente potencial.
6. Escriba lo siguiente en los cuadros de diálogo correspondientes:
* Tema: [el tema]
* Nombre: [el nombre]
* Apellidos: [los apellidos]
* Nombre de la compañía: [el nombre de la compañía]
1. Haga clic en Guardar y cerrar.
2. Haga clic en Cerrar.

### Análisis de la información de marketing

Para obtener los mejores resultados de las campañas, analice los resultados de las mismas. Un buen análisis requiere especificar los datos correctos y llevar a cabo un seguimiento de los mismos. Antes de iniciar una campaña, determine el tipo de análisis que desea hacer la organización y cree procesos de flujo de trabajo para asegurarse de especificar los datos correctos.

Microsoft Dynamics CRM pone a su disposición todas las listas de destino y todos los datos de campaña en una ubicación centralizada. Puede usar las capacidades de búsqueda y las herramientas de informes para realizar el seguimiento de campañas anteriores, campañas propuestas y campañas futuras, así como realizar ajustes en el planeamiento de la campaña y en las campañas futuras.

También puede usar las características de elaboración de informes para validar los mecanismos de entrega. Por ejemplo, puede ejecutar un informe para ver si el mercado de destino ha respondido mejor a una campaña de correo directo o de correo electrónico. A continuación, con los resultados de estos datos, puede cambiar las campañas futuras al mejor método para mejorar el éxito global.

Puede usar los informes de Microsoft Dynamics CRM para evaluar la rentabilidad tanto operativa como financiera de una campaña. Para los análisis de administración de campañas puede usar lo siguiente:

* Vistas de campaña: use el campo Vista para elegir una de las cuatro vistas estándar. Estas vistas incluyen toda la información estratégica relacionada con la campaña. Puede obtener acceso a ellas desde el campo Vista del formulario Campaña.
* Información de ejecución de actividades tácticas de la campaña: permita a los ejecutivos de marketing y de ventas supervisar las actividades de la lista que pueden ayudar a realizar un seguimiento del éxito de la campaña en el equipo de ventas.
* Comparación de dos campañas: determine cuál de las dos tuvo más éxito.
* Agrupar respuestas por origen del canal: use el código de canal de la actividad de marketing para determinar qué origen de clientes potenciales ha sido mejor.
* Estadísticas simples: determine el número de clientes potenciales y el coste por cada uno de ellos.
* Estadísticas complejas: determine el valor de los beneficios generados por euro gastado en la campaña.

##### Escenario

Un integrante del personal de marketing sale de una reunión del equipo de ventas con comentarios sobre un producto de la competencia que está teniendo mucho éxito gracias a mejores iniciativas de marketing. El integrante del personal recuerda que la compañía está intentando realizar una campaña de correo directo para este producto y busca lo siguiente en el área de marketing:

* Campañas de productos llevadas a cabo durante los últimos seis meses
* Campañas de productos previstas para los próximos tres meses

La campaña de correo directo empieza dentro de un mes, con un estado de “lista para el lanzamiento”. Sin embargo, los informes de comparación indican que la campaña de correo electrónico es más eficaz que los envíos generales directos. El integrante del personal de marketing recomienda cambiar el canal a correos electrónicos para esta campaña.

#### Evaluar la campaña

La elaboración de informes y el análisis no sólo se realizan al final de una campaña. Por ejemplo, el jefe de marketing puede utilizar las vistas de actividades y los informes de actividades de campaña para administrar la ejecución y los procesos de flujo de trabajo asociados. Los procesos de flujo de trabajo se pueden usar para:

* Administrar actividades relacionadas con la campaña
* Visualizar el número de actividades relacionadas con oportunidades que se generan
* Identificar el punto en que los clientes potenciales y las oportunidades son escasos o están descendiendo

El personal de marketing y los representantes de ventas deberían poder ver la información de marketing en cualquier momento. Pueden ver los siguientes tipos de información:

* Estado de las campañas planeadas
* Estado de las campañas en curso
* Estado de las campañas finalizadas recientemente
* Análisis de las campañas archivadas (informes)
* Resultados de las campañas:
* Resultados directos: respuestas reales a las campañas, veces que se ha hecho clic en un banner, respuestas telefónicas.
* Resultados indirectos: pedidos registrados con los identificadores de la campaña, ofertas presentadas, aumento de las ventas.

Toda la información de actividades de la cuenta o el contacto.

* Información de destinatarios de la campaña
* Campañas en las que ha participado una cuenta o contacto concreto:
* Respuestas de la cuenta o el contacto.
* Cuentas y contactos disponibles o no para la siguiente campaña.

##### Demostración: Informe de rendimiento de la campaña

En esta demostración se muestra cómo ver datos de campañas de marketing en informes.

##### Escenario

El jefe de marketing desea revisar la siguiente información de la [campaña usada en el escenario anterior].

* Ver el estado de las tareas y actividades relacionadas con la campaña
* Ver el número de respuestas y oportunidades potenciales que se generan
* Analizar el coste presupuestado y el real, y los ingresos potenciales esperados.

##### Descripción del objetivo

El objetivo de esta demostración es usar el informe Rendimiento de la campaña para determinar lo siguiente:

* Estado de las actividades de la campaña
* Número de oportunidades y respuestas a la campaña
* Costes reales frente a los presupuestados e ingresos potenciales

##### Pasos

Para ver el informe Rendimiento de la campaña, siga estos pasos:

1. En el panel de navegación, haga clic en el módulo Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña [nombre de la campaña].
3. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Informes y, a continuación, seleccione Rendimiento de la campaña.
4. Busque las tareas de planeamiento para ver si todas se han llevado a cabo.
5. Busque la sección Respuesta de campaña. Haga clic en la zona Interesado (6) del gráfico Código de respuesta para ver las posibles oportunidades.
6. Revise las secciones Tareas de planif. y Datos financieros.

##### Demostración: Informe de actividad

En esta demostración se muestra cómo ver datos de campañas de marketing en informes.

##### Escenario

El jefe de marketing desea revisar el estado de la actividad [nombre de la actividad] asociada con la campaña [nombre de la campaña].

##### Descripción del objetivo

El objetivo de esta demostración es usar el informe Estado de actividad de campaña para determinar lo siguiente:

* Detalles de las actividades de campaña
* Estado de las actividades de campaña

##### Pasos

1. En el panel de navegación, haga clic en el módulo Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. Abra la campaña [nombre de la campaña].
3. En el panel de navegación del formulario, en Detalles, haga clic en Actividades de campaña.
4. Abra la actividad [nombre de la actividad de campaña].
5. En la barra de herramientas de acciones del formulario, haga clic en Informes.
6. Haga clic en Estado de actividad de campaña.

##### Demostración: Recopilar respuestas de campaña y completar la campaña

En esta demostración se muestra cómo recopilar una respuesta de campaña, cómo comprobar el progreso de una campaña activa y cómo completar la campaña.

##### Escenario

La coordinadora de marketing de [nombre de la empresa] lanza una campaña creada anteriormente. Durante la vida de la campaña, la coordinadora de marketing llama a todos los contactos de la lista de marketing de la campaña y recopila todas las respuestas. Cuando ya se ha puesto en contacto con la mitad de los contactos de la lista de marketing, desea ver un informe para comprobar el estado de la campaña. Una vez que se ha puesto en contacto con todos los contactos y se han recopilado todas las respuestas, la coordinadora da por finalizada la campaña.

##### Descripción del objetivo

El objetivo de esta demostración es realizar los siguientes procedimientos para la campaña:

* Distribuir actividades de campaña
* Recopilar respuestas de campaña
* Usar informes para comprobar el estado de la campaña
* Finalizar la campaña

#### Distribuir actividad de campaña

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. Seleccione y abra la campaña [nombre de la campaña] que creó en la lección Planeamiento y creación de campañas de marketing (Demostración: Planear una campaña de marketing).
3. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Actividades de campaña. Seleccione y abra la actividad creada anteriormente.
4. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en Distribuir actividad de campaña. Aparecerá el cuadro de diálogo Crear llamadas de teléfono nuevas.
5. Rellene estos campos del formulario:
* Asunto: escriba “Llamada sobre una promoción”.
* Cuerpo: escriba texto en el cuadro, por ejemplo, un script de llamada u otros detalles importantes sobre la llamada.
* Vencimiento: seleccione el último día de la semana actual.
1. Haga clic en Distribuir.
2. En el cuadro de diálogo Confirmación de distribución, seleccione Seré el propietario de la nueva llamada de teléfono y haga clic en Aceptar.
3. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Actividad de campaña.
4. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Campaña.

#### Recopilar respuestas de campaña

Ahora va a crear dos respuestas. La primera será para la persona que está interesada en la promoción y, la segunda, para alguien que no lo está.

1. En el panel de navegación, haga clic en Marketing y, a continuación, en Campañas.
2. En la lista, seleccione y abra la campaña [nombre de la campaña] que creó en la lección 13 (Demostración: Planear una campaña de marketing).
3. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Actividades de campaña. Seleccione y abra la actividad que creó anteriormente.
4. En el panel de navegación del formulario, haga clic en Llamadas de teléfono creadas.
5. En la lista, seleccione y abra la primera llamada de teléfono.
6. Haga clic en Acciones y, después, en Promover a respuesta.
7. En el formulario Respuesta de campaña, en Código de respuesta, seleccione Interesado.
8. Rellene los siguientes campos del formulario:
* Apellidos: Escriba [Apellidos]
* Nombre: escriba [Nombre]
* Teléfono: escriba [Teléfono]
* Correo electrónico: escriba [Correo electrónico]
* Fecha de recepción: escriba [Fecha de recepción]
* Asunto: escriba [Asunto]
1. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Respuesta de campaña.
2. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Llamada de teléfono.
3. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Actividad de campaña.
4. Haga clic en Guardar y cerrar para cerrar el formulario Campaña.

#### Crear un informe Rendimiento de la campaña

1. En la lista Campañas, asegúrese de que la campaña actual está seleccionada.
2. En la barra de herramientas de acciones, haga clic en el icono Informe y, a continuación, seleccione Rendimiento de la campaña.
3. En el cuadro de diálogo Seleccionar registros, haga clic en Todos los registros aplicables.
4. Haga clic en Ejecutar informe.

En el informe se mostrará el estado actual de la campaña.

***NOTA****: puede ejecutar un informe de campaña mientras la campaña está en marcha y después de que se haya completado. También puede imprimir el informe o exportarlo.*

#### Finalizar la campaña

1. En la lista Campañas, seleccione y abra la campaña actual [nombre de la campaña].
2. En el campo Razón para el estado, seleccione Completada.
3. En Fecha de finalización real, escriba [Fecha] para indicar cuándo terminó la campaña.
4. Haga clic en Guardar y cerrar.