

# Conceptos de Dynamics 365

Concepto	Definición	Observaciones
Lead o Potencial	Cualquier cliente, solicitud de información, u operación dentro de cliente existente, del que sospechamos que puede consumir gases incluidos los clientes de la competencia	Se puede crear desde: Lead o potencial o cliente. Si no se confirma la sospecha se descalifica y la información se guarda
Oportunidad	Lead calificado que pide una oferta y que puede ser ganada por nosotros o la competencia	Se puede crear desde un lead, cliente existente o directamente desde oportunidad. Hay que cerrarlas como ganadas o perdidas
Visita o cita	Reunión real o virtual con un cliente	Se puede crear desde: Actividades, cliente potencial u oportunidad se refleja automáticamente en el Outlook. Si se coloca asistentes en obligatoria u opcional, le llega esta cita a cada Outlook aunque no sea de nuestra empresa. Hay que cerrarlas una vez hechas.
Reporte de visita	Donde se guarda la información de una visita	Se crea automáticamente al crear una cita. Al cerrar el reporte se cierra automáticamente la visita
Oems o partner	Empresa o agente colaborador que nos facilita leads o potenciales	Se incluye en Lead o potencial. Muy importante para poder valorar las aportaciones de las oems
Competidores	Empresa competidora que comparte el cliente con nosotros o puede ganar una oportunidad dada	Aparece en cuenta y en oportunidad. Cuando se reciba información de competencia se debe dejar claro en qué visita y quién nos dio la información
Cuentas	En CRM clientes y posibles clientes (potenciales)	Se deben crear cuentas aunque no se conviertan en clientes para conservar la información
Equipo de ventas	Grupo de personas que es interesante que sepan de una oportunidad	Aparece en Oportunidad y se debe meter, el delegado de zona, el comercial implicado y el jefe de producto correspondiente.
Contacto	Persona que pertenece a una empresa dada	El Crm se basa en personas , no en cuentas. Hay que meter el mayor numero de contactos posible ya que a través de otras herramientas asociadas podrán dar información sobre posibles proyectos
Oferta	Documento a presentar al cliente	Se puede crear directamente o desde una oportunidad o cliente. Hay que activarla para sacar las plantillas y darla por ganada o perdida