26 de Setembro de 2016

**Exercicio 2 – Sales, Service & Marketing**

Exercicio 2 – Sales, Service & Marketing

Objectivo:

* Criação de Account, Contact, Activities.
* Setup de Sales
* Executar o fluxo de Sales.
* Criação de uma Caso de suporte.
* Criar uma campanha de Marketing

Tarefas:

1. Criar uma Account, criar um Contact associado à Account e uma Tarefa relacionada com a Account.
2. Criação/Activação de Familia de Produtos/Produtos e Itens da Lista de Preços
3. Criação de uma Lead, qualificar e navegar pelo pipeline até fechar o negócio.
4. Criar um Case associado à Opportunity criada.
5. Criar uma campanha de Marketing, uma Lista de Marketing e associa-la à Campanha.

Instruções:

1. Criar uma Account, criar um Contact associado à Account e uma Tarefa relacionada com a Account
2. Aceder à aplicação Dynamics CRM, abrir o menu de Sales e seleccionar as Accounts.
3. Clicar no botão +New e criar uma nova account.
4. Preencher os dados necessários.
5. Na subgrid dos Contacts clicar no + e criar um novo contacto, preenchendo os dados necessários.
6. Na subgrid das Activities, clicar em Add Task e preencher os dados necessários.
7. Criação/Activação de Familia de Produtos/Produtos e Itens de Lista de Preços
8. Criar uma nova familia de produto em Add Family.
9. Criar um novo produto associado à familia criada. Clicar em Add Product e preencher os campos necessários. Colocar no Subject o assunto Manutenção (Maintenance).
10. Após criação voltar à listagem de produtos, seleccionar a Familia de Produtos criada e no menu, expandir o botão Publish e clicar em Publish Hierarchy.
11. Navegar até Settings->Product Catalog->Price List para criar uma nova Lista de Preços.
12. Na subgrid Price List Items clicar em + e seleccionar o Produto que foi criado.
13. Criação de uma Lead, qualificar e navegar pelo pipeline até fechar o negócio
14. Navegar até ao menu de Sales e clicar em Leads.
15. Clicar no botão +New e criar uma nova Lead e clicar em Qualify para qualificar a Lead.
16. Irá abrir o formulário da Opportunity e poderá preencher os dados necessários, alguns já foram mapeados da Lead.
17. No tabulador Product Items, selecionar a Lista de preços criada e na subgrid clicar em + e escolher Existing Product para adicionar o Produto criado anteriormente.
18. Adicionar novamente um novo produto mas destas vez que seja Write-In.
19. No tabulador Quotes, clicar em + e criar uma nova Quote. Confirmar que mapeou os valores de campos e Produtos
20. Clicar no botão Activate Quote para activar a proposta.
21. Preencher o Payment Terms na secção de Shipping Information. Como a proposta está activa, não vão conseguir, para isso terão que fazer Revisão da Proposta, clicanco no botão Revise.
22. Criar Encomenda a partir da Proposta. No menu superior, clicar em Create Order, irá aparecer uma janela para colocar informação que seja necessária. Pode escolher se fecha a Opportunity já ou não e com que valor e clicar OK.
23. Criar um Case associado à Account criada
24. Ir aos Recent Itens e abrir a Account que criaram anteriormente.
25. Ir à subgrid de Recent Cases (incidentes) e criar um novo caso de suporte para o produto.
26. Navegar no formulário do Case.
27. Criar uma campanha de Marketing, uma Lista de Marketing e associa-la à Campanha.
28. Ir até ao menu de Marketing e selecionar a opção Campaign.
29. Criar uma nova campanha, preencher com informação.
30. Ir à subgrid de Marketing List e clicar em + para poder adicionar uma lista. Como não existe nenhuma vamos criar uma nova clicando no botão New em baixo a partir da janela de escolha de listas.
31. Preencher os dados, escolher como lista Dinamica, escolher se são para Leads, Contacts ou Accounts e gravar.
32. Na subgrid Members clicar no + e irá abrir uma janela de filtros, irá servir para filtrar quais os membros a adicionar segundo requisitos.
33. Filtrar por registos que têm o campo Email com dados (Contains Data) e os membros ficam adicionados. A campanha fica preparada para ser lançanda.