

1 Creación de Leads

1.1 ¿Qué es un lead y porque debemos crear todas las nuevas cuentas y/o contactos de esta forma?

Para nosotros un Lead es un cliente que todavía no existe en Dakota. Por lo tanto, todo nuevo cliente potencial debe crearse como Lead. Este nuevo objeto nos permite:

- **Madurar los clientes potenciales** antes de convertirlos a Cuentas para evitar:
 - Llenar la base de datos de clientes que no visitaremos nunca más porque no son de interés para SIMON. Por ejemplo, un particular o propietario de negocio que tiene un proyecto puntual.
 - Llenar la Base de datos de clientes con datos falsos o incompletos.
 - Llenar la base de datos de cuentas o contactos duplicados.
- **Trabajar con muy poca información** e ir completándola conforme la obtenemos ya que al principio puede pasar que:
 - No tenemos toda la información del contacto.
 - No tenemos los datos completos de la empresa.
- **Descartar aquellos leads que no nos interesan** de forma simple y dejar registro de ello para tener información previa si se quiere crear por segunda vez. Por ejemplo, alguien que descartamos hoy por que es estudiante pero lo volvemos a detectar de unos años cuando ya está en activo.

Para gestionar los Leads existe una pestaña con el mismo nombre. Para la creación de un nuevo registro de Leads tenemos un botón llamado “Nuevo”.

A un Lead le podemos hacer visitas, llamadas, etc. pero **no le podemos hacer ofertas**. Más adelante explicamos cómo se debería proceder en este caso.

The screenshot shows the Salesforce interface for managing Leads. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Leads', 'Cuentas', 'Contactos', 'Ofertas', 'Obras', 'Campañas', 'Informes', 'Paneles', 'Reportes', 'Distribuidores', and 'Doc'. The 'Leads' tab is active. On the left sidebar, there is a 'Crear nuevo/a...' button and a list of recent elements. The main content area shows a 'Leads Inicio' section with a dropdown menu set to 'Todos los candidatos abiertos'. Below this is a table titled 'Leads recientes' with a 'Nuevo' button. The table lists recent leads with their names and companies.

Nombre	Compañía
Juliá Panadés, Joaquim	Ajuntament de Cambrils
Menassa, Sandy	-
RodAr, Concepción	rdgm
Cogonsales, Bertha	-
Millas, Ati	-
Miranda, Iñigo	-
Morales, Paola	-
Cabanelas, María	-
Ortega, Guillermo	-
Falcón, Raúl	Falcón
Cotillo Moreno, Francisco	Francisco Cotillo

1.2 Creación de un nuevo Lead.

Para la creación de un nuevo registro pulsamos en “Nuevo”.

The screenshot shows the Salesforce interface for the 'Leads' section. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Leads', 'Cuentas', 'Contactos', 'Ofertas', 'Obras', 'Campañas', 'Informes', 'Paneles', 'Reportes', 'Distribuidores', and 'Docu'. The 'Leads' tab is active. On the left sidebar, there's a 'Crear nuevo/a...' button and a list of 'Elementos recientes' including 'SCENA EN RESTAURANTE KIMIA', 'S100 - Lead - Prescripción & Instalador', and others. The main content area shows 'Leads recientes' with a table of leads. A yellow 'Nuevo' button is visible in the top right of the leads list.

Nombre	Compañía
Juliá Panadés, Joaquim	Ajuntament de Cambrils
Menassa, Sandy	—
RodAr, Concepción	rdgm
Cogonsales, Bertha	—
Millas, Ati	—
Miranda, Iñigo	—
Morales, Paola	—
Cabanelas, María	—
Ortega, Guillermo	—
Falcón, Raúl	Falcón
Cotillo Moreno, Francisco	Francisco Cotillo

Se abre la pantalla de creación de Leads:

The screenshot shows the 'Nuevo lead' form in the Salesforce interface. The form is titled 'Modificación de candidato' and 'Nuevo lead'. It contains several sections for data entry:

- Información de los candidatos:** Includes fields for 'Estado' (set to 'Activo'), 'Tratamiento' (set to '--Ninguno--'), 'Nombre', 'Apellidos', 'Correo electrónico', and 'Teléfono Móvil'. It also has a section for 'Propietario del candidato' with 'Pau Samo Guerra' and fields for 'Estado de candidato' (set to 'Nuevo'), 'Motivo de descarte' (set to '--Ninguno--'), and 'Situación Laboral' (set to '--Ninguno--').
- Información de cuenta:** Includes fields for 'Compañía', 'Teléfono', 'Email Cuenta', 'Sitio Web', 'País' (set to 'España'), 'Calle', 'Código postal', 'Ciudad', and 'Estado o provincia' (set to '--Ninguno--').
- Segmentación:** Includes fields for 'Actividad Lead' (set to '--Ninguno--'), 'Actividad Lead Otros', 'Sector Lead' (set to '--Ninguno--'), and 'Sector Lead Otros'.
- Prescripción:** Includes a 'Prescribe' checkbox, 'Productos prescritos Lead' (a list with 'Disponible', 'Mecanismos', 'Conectividad', and 'Iluminación'), and 'Otro producto prescrito Lead'.
- Información adicional:** Includes fields for 'Número de empleados empresa', 'Ingresos anuales', 'Origen del candidato' (set to '--Ninguno--'), and 'Divisa del candidato' (set to 'EUR - Euro').
- BANT Proyecto:** Includes fields for 'BANT' and 'Descripción proyecto'.

At the bottom of the form, there are buttons for 'Guardar', 'Guardar y nuevo', and 'Cancelar'.

1.2.1 Datos de contacto

El primer bloque de información corresponde a la información relativa al contacto, es decir, son datos personales.

Modificación de candidato
Nuevo lead Ayuda para esta página ?

Modificar Lead Guardar Guardar y nuevo Cancelar

Información de los candidatos ! = Información obligatoria

Estado	Activo	Propietario del candidato	Pau Samo Guerra
Tratamiento	--Ninguno--	Estado de candidato	Nuevo
Nombre		Motivo de descarte	--Ninguno--
Apellidos		Situación Laboral	--Ninguno--
Correo electrónico			
Teléfono Móvil			

Por lo tanto el tratamiento, nombre, apellidos, email y teléfono serán los de la persona de contacto. Nunca los de la cuenta, para esta información existe el siguiente bloque.

- Al crear el Lead tendrá como “Estado de candidato: Nuevo”
- Un Lead contactado es alguien con quien hemos hablado pero no hemos obtenido información para avanzar en el proceso de maduración.
- Un Lead en estado SQL es un Lead que está muy Madurado
- Si cambiamos el estado a “Descartado” tendremos que indicar un motivo de la lista de “Motivo de descarte”
- Si convertimos el Lead a Cuenta como veremos más adelante el estado cambia automáticamente a “convertido”

1.2.2 Datos de cuenta

En este bloque pondremos solo datos de empresa, nunca de personas.

Información de cuenta

Compañía		País	España
Teléfono		Calle	
Email Cuenta		Código postal	
Sitio Web		Ciudad	
		Estado o provincia	--Ninguno--

En “Compañía” pondremos el nombre de la empresa y si es freelance o autónomo repetiremos el nombre que corresponda. El teléfono principal, el email y la dirección serán los de la empresa.

1.2.3 Datos de segmentación

Segmentación

Actividad Lead	Interiorista	Sector Lead	Residencial
Actividad Lead Otros		Sector Lead Otros	

Prescripción

Prescribe	<input type="checkbox"/>	Productos prescritos Lead	Disponible Conectividad Iluminación Sistemas de control	Elegido Mecanismos
Otro producto prescrito Lead				

Información adicional

Número de empleados empresa	1	Origen del candidato	Visita comercial
Ingresos anuales		Divisa del candidato	EUR - Euro

En estos bloques introduciremos la información sobre la actividad de esta empresa.

En “**Actividad Lead**” indicaremos a que se dedica la empresa (Arquitectura, Instaladores, Distribuidores,.....) Cuando convirtamos este Lead en cliente ya podremos ampliar información con su subactividad y su canal en función de la actividad seleccionada en este bloque.

En “**Sector**” informaremos sobre el principal tipo de proyectos que realiza el Lead. Si está especializado en Residencial, Retail, etc.

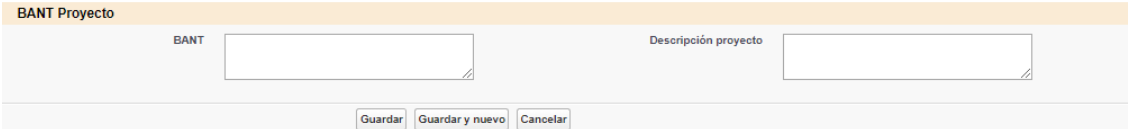
En **el bloque de prescripción** indicaremos todas las gamas que puede prescribir el lead.

Finalmente, en **el bloque de Información adicional**, pondremos información que nos dé una idea del volumen o tamaño de la cuenta. Empleados, facturación anual,

Y muy Importante por la ley de protección de datos es indicar **el origen del lead y todo lo relativo a como hemos obtenido sus datos.**

1.2.4 Proyecto y BANT

En este bloque informaremos y tomaremos nota sobre el proyecto que nos ha llevado a registrar este Lead y qué papel desempeña el Lead dentro de este proyecto. Es muy habitual que los Leads con orígenes Online nos lleguen con esta información completada por el mismo Lead a través de un formulario de descarga de algún catálogo y nos pida información específica de alguna gama.

El formulario tiene un encabezado naranja con el texto "BANT Proyecto". El cuerpo principal es gris claro y contiene dos campos de texto: "BANT" a la izquierda y "Descripción proyecto" a la derecha. Debajo de estos campos hay tres botones: "Guardar", "Guardar y nuevo" y "Cancelar".

BANT son las siglas de Budget (presupuesto), Authority, Need y Time. Significa:

- Presupuesto: Es un lead que tiene un proyecto de volumen o gamas de valor
- Autoridad: Es un Lead que es decisor en el proyecto
- Necesidad: Su necesidad la podemos resolver con nuestro productos
- Time: Estamos en un plazo de entrega adecuado para trabajar con el Lead. Ni muy corto ni excesivamente largo.

El objetivo de identificar estos 4 puntos es decidir si un Lead se tiene que abordar de forma inmediata y/o priorizar a cuales atendemos.



La Descripción del proyecto nos informa sobre el proyecto con que tiene en proceso y aún tenemos poca información para crear una obra u oportunidad.

1.3 Proceso de conversión de LEAD a Cuenta + Contacto

Convertir un Lead en cliente significa:

1. Que el Lead es bastante interesante como para hacerle una oferta directa o que queremos mantener su registro en la Base de Datos de clientes.
2. El proceso de conversión de Lead creará una cuenta con los datos indicados y un contacto relacionado con esa cuenta.

Antes de **convertir un Lead en cuenta + contacto** debemos estar muy seguros de que no existe previamente en la base de datos. Esto lo podemos hacer en cualquier momento pero será habitual no disponer de suficientes datos para comprobarlo hasta que llegue este momento. Para comprobarlo disponemos de un botón que se llama “Buscar Duplicados”

Detalle de Lead		Modificar Eliminar Duplicar Buscar duplicados Convertir Nueva Obra	
▼ Información de los candidatos			
Nombre	Raúl Falcón	Propietario del candidato	 Raquel Chefaoui Diaz (Cambiar)
Correo electrónico	elzapatodemaria@hotmail.com	Estado de candidato	Descartado
Teléfono Móvil	653969778	Motivo de descarte	Fuera de target
		Situación Laboral	Activo
▼ Información de cuenta			
Compañía	Falcón	Dirección	Plaza de la Constitución, 4 45686 Calera y Chozas Toledo España
			
Teléfono			
Email Cuenta			
Sitio Web	http://elzapatodemaria@hotmail.com		
▼ Segmentación			
Actividad Lead	Particular	Sector Lead	Hotelero
Actividad Lead Otros			
Sector Lead Otros			
▼ Prescripción			
Prescribe	<input type="checkbox"/>	Productos prescritos Lead	Iluminación
Otro producto prescrito Lead			
▼ Información adicional			
Número de empleados empresa	Origen del candidato		Detailer
Ingresos anuales			
▼ BANT Proyecto			
BANT	B=Si A=Si N=Si T=Si	Descripción proyecto	Decoración de bar
▼ Actividad en Urbanet			

1.3.1 Buscar Leads duplicados.

Cuando pulsamos “buscar duplicados”, Dakota busca en la base de datos de Leads, Contactos, Cuentas y Ofertas.

Podemos hacer una búsqueda más precisa o menos marcando más o menos checks en el primer bloque.

Se puede buscar por:

- Nombre y Apellidos completo
- Solo apellidos
- Nombre la cuenta
- Correo electrónico completo
- Dominio de correo electrónico
- Teléfono

Lead

Fernando García Alcaide: Buscar duplicados

Ayuda para esta página

Buscar

Convertir lead

Cancelar

Nombre

☒ Fernando García Alcaide

Apellidos

☐ García Alcaide

Compañía

☐ Ferrovial

Correo electrónico

☒ fgarcia@ferrovial.com

Dominio de correo electrónico

☒ ferrovial.com

Teléfono

☐

Buscar

Convertir lead

Cancelar

Leads coincidentes

Combinar Leads

Contactos coincidentes

No se han encontrado contactos coincidentes

Cuentas coincidentes

No se han encontrado cuentas coincidentes

Ofertas coincidentes

No se han encontrado ofertas coincidentes

1. **Si ya existe como Lead** lo podemos fusionar con el botón “Combinar Lead” y mantener la información que más nos interese.
2. **Si existe como contacto** podemos descartar el Lead con “Motivo de descarte”: Ya es cliente Simon.
3. **Si existe la cuenta pero no existe el contacto** podemos convertir el lead y asignarlo como contacto a la esa cuenta.
4. **Si NO hay nada duplicado** lo convertimos a cuenta + contacto

1.3.2 Conversión de Leads.

Una vez tenemos claro que queremos convertir el Lead y no está duplicado podemos proceder a hacer la conversión pulsando el botón “Convertir”. Se mostrará la siguiente pantalla.


Convertir lead Ayuda para esta página ?

Fernando García Alcaide


los leads donde Compañía está en blanco se convierten en cuentas personales. los leads donde Compañía tiene un valor se convierten en cuentas empresariales. Si no tiene acceso a Compañía, póngase en contacto con su administrador.
Sólo debería convertir un lead una vez identificado como cualificado.
Después de que este lead se haya convertido, no se podrá seguir visualizando o modificando como un lead, pero podrá visualizarse en informes de candidatos.

Convertir Cancelar

Convertir lead = Información obligatoria

Propietario de registro **Raquel Chefaoui Diaz** 

Enviar correo electrónico al propietario ☐

Nombre de la cuenta **--Ninguno--**  [Ver](#)

Nombre de la oportunidad **Ferrovial-**

☒ No crear una nueva oferta tras la conversión.

Estado convertido **Convertido** ▼

Información de tareas

Asunto

Fecha de vencimiento **[15/05/2018]**

Comentarios

Información adicional

Estado **No iniciada** ▼

Prioridad **Normal** ▼

Recordatorio

Recordatorio ☒ **15/05/2018** **8:00** ▼

Convertir Cancelar

En el primer bloque de datos escogemos:

- **El propietario/a** que puede ser uno mismo u otra persona del equipo comercial. Hay un check que enviará un mail al nuevo propietario si se decide escoger a otro propietario.
- **Nombre de la cuenta.** Se puede crear una nueva cuenta tal como vemos en el primer ejemplo o escoger una cuenta existente para añadir solo el nuevo contacto a dicha cuenta como vemos en el segundo ejemplo.


Convertir lead Ayuda para esta página ?

Fernando García Alcaide


los leads donde Compañía está en blanco se convierten en cuentas personales. los leads donde Compañía tiene un valor se convierten en cuentas empresariales. Si no tiene acceso a Compañía, póngase en contacto con su administrador.
Sólo debería convertir un lead una vez identificado como cualificado.
Después de que este lead se haya convertido, no se podrá seguir visualizando o modificando como un lead, pero podrá visualizarse en informes de candidatos.

Convertir Cancelar

Convertir lead = Información obligatoria

Propietario de registro **Raquel Chefaoui Diaz** 

Enviar correo electrónico al propietario ☐

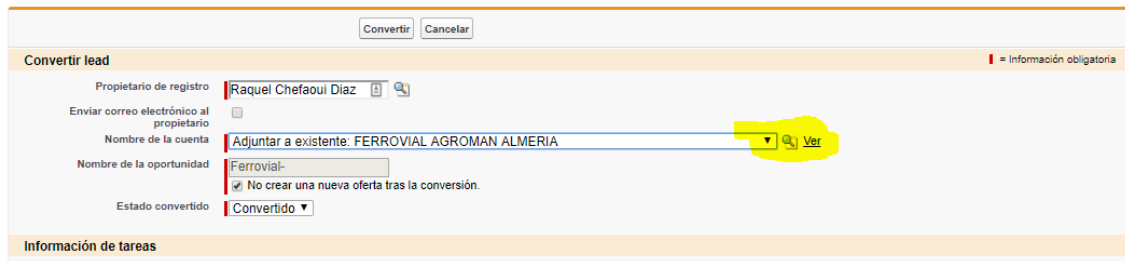
Nombre de la cuenta **Crear Nueva Cuenta: Ferrovial**  [Ver](#)

Nombre de la oportunidad **Ferrovial-**

☒ No crear una nueva oferta tras la conversión.

Estado convertido **Convertido** ▼

En caso de querer añadir el lead como contacto a una cuenta existente la podemos buscar pulsando el desplegable o haciendo una búsqueda con la lupa.



- El check de “No crear una nueva oferta tras la conversión” no se debe desmarcar nunca.
- El estado convertido tampoco debe modificarse. Si convertimos un Lead debe quedar siempre en estado “Convertido”

En el siguiente bloque podemos crear tareas de seguimiento que nos ayuden en las acciones comerciales que queramos desarrollar. Estas se crean como todas las tareas de Dakota.



Finalmente, una vez seleccionas todas las opciones necesarias pulsamos el botón convertir y nos dirigirá a una nueva ventana. Tendremos creados una cuenta + un contacto relacionado.

1.3.3 Datos mínimos obligatorios para hacer la conversión

Para poder convertir un Lead a cuenta + contacto necesitamos **de forma obligatoria una serie de datos que garanticen la calidad de la base de datos** comercial sin duplicados, datos falsos o sin informar.

1.3.4 Descartar Leads

Cuando no nos interesa convertir un lead a Cuenta + contacto debemos descartarlo y escoger siempre un motivo de lista inferior. De este modo evitamos introducir datos la base de datos que no nos interesa mantener.

The screenshot shows a web form titled 'Modificar Lead'. At the top, there are three buttons: 'Guardar', 'Guardar y nuevo', and 'Cancelar'. Below the title bar, there are two main sections: 'Información de los candidatos' and 'Información de cuenta'. The 'Información de los candidatos' section contains fields for 'Tratamiento' (Sr.), 'Nombre' (Fernando), 'Apellidos' (García Alcaide), 'Correo electrónico' (fgarcia@ferrovial.com), and 'Teléfono Móvil' (646950892). To the right of these fields, there are two rows of information: 'Propietario del candidato' (Raquel Chefaoui Diaz) and 'Estado de candidato' (Descartado). Below 'Estado de candidato' is a dropdown menu for 'Motivo de descarte' with the option '--Ninguno--' selected. Below that is another dropdown for 'Situación Laboral' with the option '--Ninguno--' selected. A red exclamation mark icon with the text '= Información obligatoria' is located to the right of the 'Estado de candidato' field. The 'Información de cuenta' section is currently empty.

Los motivos de descarte son:

- **Fuera de target.** Significa que es alguien que no está dentro del tipo de cliente con el que queremos mantener una relación comercial continuada. Por ejemplo, es un estudiante, un particular con una obra puntual, el propietario de un negocio que tiene una obra puntual pero no es de interés permanente.
- **No cumple BANT.** Es un Lead que bien no tiene Presupuesto interesante, Autoridad para Decidir, una necesidad que podemos cubrir y unos plazos de tiempo adecuado para atenderlo.
- **Fuera de Zona COIN.** Este sería un Lead que no interesa al equipo comercial pero es muy interesante para ser atendido por el equipo COIN. No lo convertimos y asignamos a COIN porque esa zona geográfica no dispone de equipo COIN.
- **Ya es cliente de SIMON.** Es un lead que ya existía previamente en la Base de Datos. Lo descartamos y actualizamos la información que consideremos importante en la ficha del contacto.
- **Contacto Fallido.** Hemos obtenido sus datos de contacto pero tras unos cuantos intentos no conseguimos hablar o contactar por mail con esa persona.

1.4 Como hacer ofertas a un Lead.

Como se ha explicado al principio de este apartado, a un Lead no se puede hacer ofertas. Si un Lead requiere una oferta será siempre obligatorio convertirlo. Debemos contemplar 2 opciones:

- **El Lead tiene un perfil interesante para Simon.** Lo convertimos a cuenta + contacto y nos lo asignamos en propiedad y se le hace la oferta. Una vez ganada o perdida decidimos si queremos seguir atendiendo a ese cliente.
 - Si lo queremos, nos quedamos su propiedad
 - Si no lo queremos lo podemos pasar a COIN
 - Si no lo quiere COIN lo pasamos a Admin
- **El Lead no es interesante para Simon.** Por ejemplo si es un particular.
 - Nos da la información de su arquitecto, instalador o similar y le hacemos la oferta
 - Quiere una oferta directa. Entonces lo convertimos y una vez terminada la obra pasivamos la cuenta.