

Manual de uso CRM Telmex

Administra tu negocio desde tu smartphone. Consulta las principales **estadísticas** de tu **Página Web Telmex**; da seguimiento a los **contactos** interesados en tus productos o servicios; y controla los tiempos y tareas dentro de tu negocio.

Descarga y Login

Descarga la **aplicación móvil de CRM Telmex**, disponible para Android, e ingresa con tu **Usuario y Contraseña**.



Si olvidaste tu contraseña, selecciona **“Olvidé mi contraseña”** y sigue los pasos para crear una nueva.

Manual de uso CRM Telmex

Soporte

Hay dos maneras de solicitar asistencia:

Vía correo electrónico – Descripción por escrito del problema que se te presenta, el cual es recibido y gestionado de inmediato por el Centro de Atención al Cliente.

Vía telefónica – Llamada directa al Centro de Atención al Cliente.



Para ingresar a Soporte, ve al Menú de tu App y selecciona “**Soporte**”. Elige la opción que prefieres para solicitar asistencia

Manual de uso CRM Telmex

Con esta aplicación móvil también podrás acceder a **reportes e indicadores** del total de contactos generados desde tu **Página Web**.

Menú Principal ☰

Una vez que accedes, encontrarás el **Menú** con las siguientes funciones:



En la parte izquierda de la pantalla están las diferentes funciones para seleccionar.

- Perfil
- Panel Telmex
- Mensajes
- Contactos
- Calendario
- Mi Sitio Web
- Blog
- Soporte

Manual de uso CRM Telmex

Perfil

Visualiza tu información básica (**Teléfono, Nombre, Paquete, Correo**).



¿Cómo consultar tu perfil?

Ingresa al Menú de tu aplicación y selecciona **“Perfil”**.

¿Cómo cerrar tu sesión?

Desde la función **“Perfil”**, selecciona el botón **“Cerrar Sesión”**.

Manual de uso CRM Telmex

Panel Telmex

En tu **Panel Telmex** encontrarás las siguientes funcionalidades:

Mensajes: Últimos mensajes recibidos desde tu Página Web Telmex.

Visitas: Número de visitas generadas a tu Página Web Telmex y desde qué dispositivo provienen.

Eventos: Citas programadas para el día en curso.

Contactos: Número de contactos de negocio agregados.



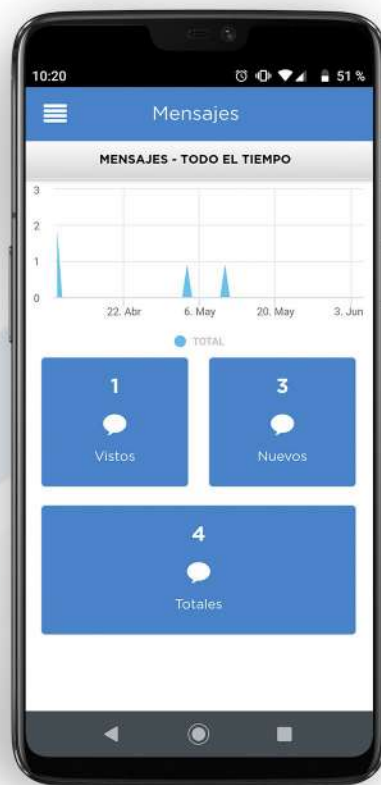
Con la función “**Mensajes**” podrás visualizar y dar **respuesta inmediata** a los mensajes de las personas interesadas en tus productos o servicios.

Manual de uso CRM Telmex

Mensajes

Con la función **MENSAJES** es posible administrar y clasificar los mensajes recibidos.

Dentro de esta pantalla podrás visualizar:



- 1) **Gráfico de mensajes recibidos por día** – Cuadro comparativo de mensajes recibidos por día.
- 2) **Total de mensajes recibidos** – Todos los mensajes, leídos o no.
- 3) **Mensajes nuevos** – Mensajes recibidos recientemente y aún sin leer.
- 4) **Mensajes vistos** – Mensajes leídos.

Al dar clic a un “**Mensaje Nuevo**” su estatus cambiará automáticamente a “**Mensaje Visto**”.

Manual de uso CRM Telmex

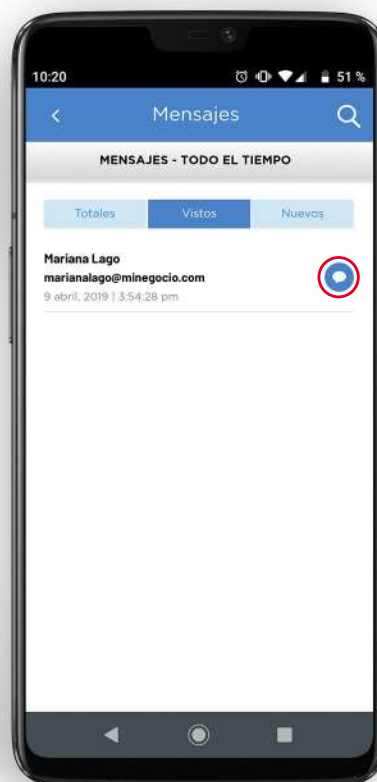
Categorías de mensajes

- Mensajes Totales
- Mensajes Vistos
- Mensajes Nuevos

¿Cómo dar seguimiento a los mensajes?

Al dar clic sobre algún contacto se desplegarán sus datos:
nombre, correo y mensaje.

Para contestarlos, da clic en el globo y selecciona la opción por escrito o mediante llamada directa.



Manual de uso CRM Telmex

Contactos

Consulta, agrega, importa y clasifica a tus contactos de negocio.




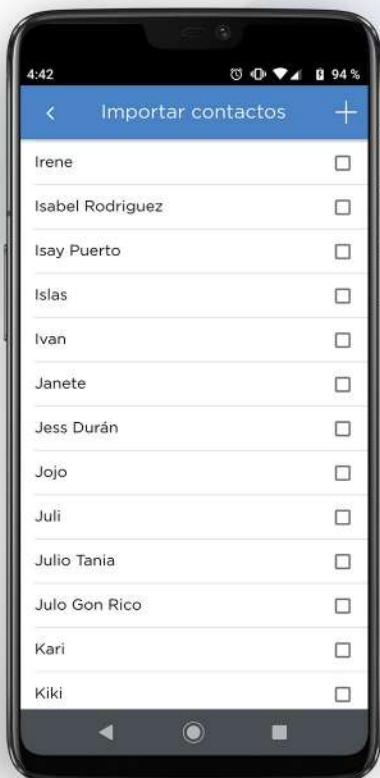
¿Cómo consultar un contacto?

- 1) Ingresa a la función **“Contactos”** desde el Menú.
- 2) Selecciona **“Contactos Totales”**.
- 3) Busca o elige el contacto que deseas consultar.


Manual de uso CRM Telmex

¿Cómo agregar un contacto?

- 1) Ingresa a la función “**Contactos**” desde tu Menú.
- 2) Elige “**Contactos Totales**”.
- 3) Toca el ícono 
- 4) Captura los datos de tu nuevo contacto y da clic en “**Guardar Contacto**”.



¿Cómo importar un contacto?

- 1) Ingresa a la función “**Contactos**” desde tu Menú.
- 2) Elige “**Contactos Totales**”.
- 3) Toca el ícono 
- 4) Selecciona los contactos que deseas importar.

Manual de uso CRM Telmex

¿Cómo clasificar un contacto?

Clasifica a tus contactos según su nivel de interés en tu negocio (prospectos, oportunidades y clientes).

Categorías de contactos:

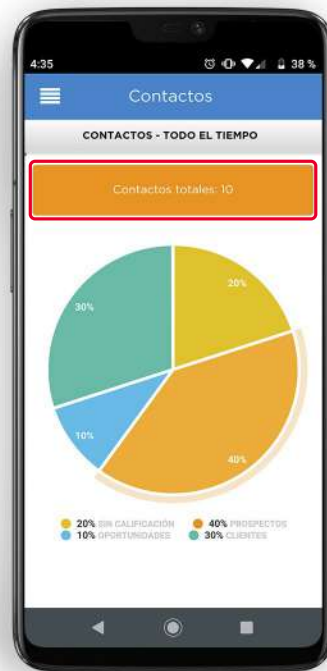
Prospectos – Aquellos con los que has tenido comunicación y que pueden llegar a ser una oportunidad de venta.

Oportunidades – Contactos que representan la posibilidad real de cierre de ventas y de convertirse en clientes.

Clientes – Registros que compran regularmente.

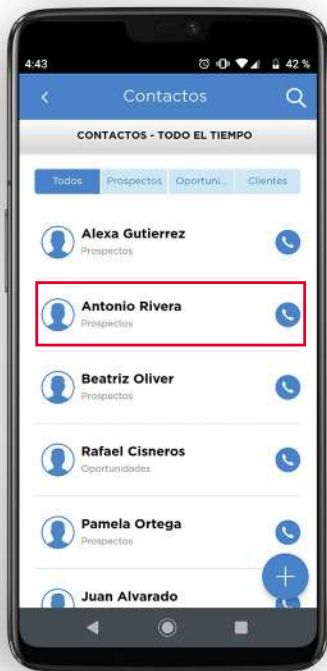


1) Ingresa a la función “**Contactos**” desde tu Menú.



2) Elige la opción “**Contactos Totales**”

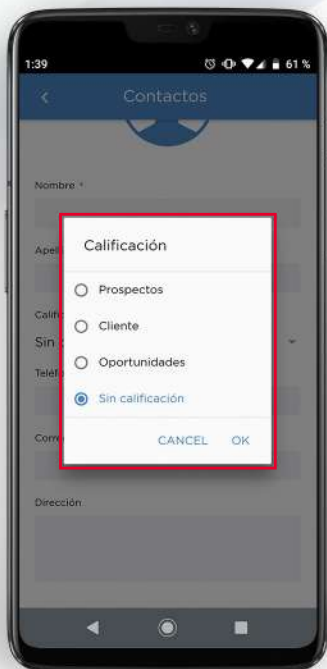
Manual de uso CRM Telmex



3) Selecciona el contacto que quieres **calificar**.



4) Da clic en los tres puntos de la parte superior derecha de tu pantalla y selecciona **“Actualizar Contacto”**.



5) Ubica y selecciona la categoría correspondiente.



6) Una vez seleccionada dicha categoría, elige **Guardar**.

Manual de uso CRM Telmex

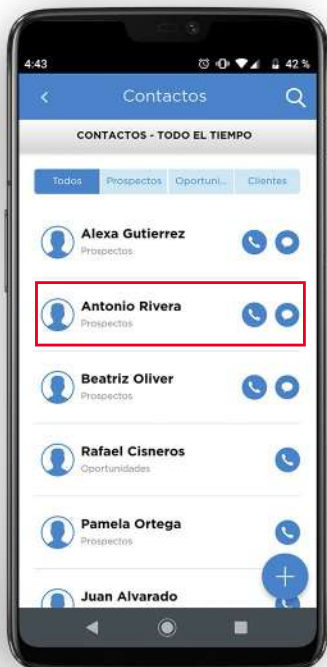
¿Cómo enviar un correo electrónico a un contacto?



1) Ingresa a la función “Contactos” desde tu Menú.



2) Elige la opción “Contactos Totales”



3) Selecciona el ícono de mensaje.



4) Redacta tu correo y envía.


Manual de uso CRM Telmex

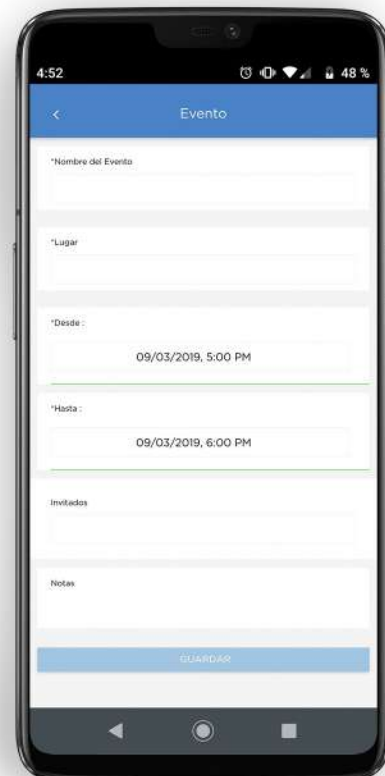
Calendario



Herramienta que te permite manejar tu agenda de trabajo: **eventos, citas y reuniones.**

¿Cómo agregar un evento?

- 1) Ingresa a la sección **“Calendario”** desde tu Menú.
- 2) Selecciona el ícono 
- 3) Captura la información de tu evento, programa un recordatorio y selecciona **Guardar**.



Manual de uso CRM Telmex

Mi Sitio Web

Por medio de esta sección podrás consultar las estadísticas principales de tu página web:

1) Ingresa al Menú de tu App y selecciona **MI SITIO WEB**.

2) Da clic en **Estadísticas**.

3) Conoce los principales indicadores de tu sitio web:

- **VISITAS TOTALES**

- **VISITAS POR DISPOSITIVO**

- **VISITAS POR CIUDAD**



Manual de uso CRM Telmex

Blog 



Para ingresar al Blog, ve al **Menú** de tu App y selecciona **“Blog”**.

Tan pronto ingreses a tu App, tendrás a tu disposición diversos contenidos con consejos útiles para hacer **crecer tu negocio en Internet**. Puedes compartir cada documento a través de redes sociales, correo electrónico y WhatsApp.

