



**Guía del usuario**

---

**Sybase Mobile Sales for SAP®**

**CRM 1.2**

iOS

ID DE DOCUMENTO: DC01387-01-0120-01

REVISADO POR ÚLTIMA VEZ: Diciembre 2010

Copyright © 2010 by Sybase, Inc. Reservados todos los derechos.

Este publicación pertenece al software Sybase y a cualquier versión posterior hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones o notas técnicas. La información de este documento está sujeta a cambio sin previo aviso. El software descrito aquí es proporcionado conforme a un contrato de licencia y se puede utilizar o copiar sólo de conformidad con los términos de este contrato.

Para encargar documentos adicionales, los clientes de EE. UU. y Canadá deben llamar a Cumplimiento con el cliente al (800) 685-8225, fax (617) 229-9845.

Los clientes de otros países con un contrato de licencia de EE. UU. pueden comunicarse a Cumplimiento con el cliente a través del número de fax anterior. Todos los demás clientes internacionales deben comunicarse con la subsidiaria o el distribuidor local de Sybase. Las actualizaciones se proporcionan sólo en fechas de entrega de software programadas regularmente.

Ninguna parte de esta publicación se puede reproducir, transmitir ni traducir de ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, manual, óptico o por el estilo, sin la previa autorización por escrito de Sybase, Inc.

Las marcas comerciales de Sybase se pueden ver en la página de marcas comerciales de Sybase en <http://www.sybase.com/detail?id=1011207>. Sybase y las marcas indicadas son marcas comerciales de Sybase, Inc. El símbolo ® indicata registro en los Estados Unidos de América.

SAP y otros productos y servicios SAP que se mencionan en el presente documento, además de sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en varios otros países alrededor del mundo.

Java y todas las marcas basadas en Java son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Sun Microsystems, Inc. en los Estados Unidos y en otros países.

Unicode y el logotipo de Unicode o marcas comerciales registradas de Unicode, Inc.

Todos los demás nombres de empresas y productos que se usan aquí pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de las respectivas empresas con las cuales están asociados.

El uso, duplicación o divulgación por parte del gobierno está sujeto a las restricciones establecidas en el subpárrafo (c)(1)(ii) de DFARS 52.227-7013 para el DOD y según se establecen en FAR 52.227-19(a)-(d) para agencias civiles.

Sybase, Inc., One Sybase Drive, Dublin, CA 94568

# Contenido

<b>CAPÍTULO 1: Sybase Mobile Sales for SAP CRM .....</b>	<b>1</b>
Requisitos del dispositivo .....	1
Idiomas compatibles .....	2
Requisitos de instalación .....	3
<b>CAPÍTULO 2: Instalación de Mobile Sales en su dispositivo iPhone .....</b>	<b>5</b>
Instalar Mobile Sales desde App Store .....	5
Instalar Mobile Sales mediante el uso de iTunes .....	6
<b>CAPÍTULO 3: Configuración de la conexión .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 4: Iniciar Sybase Mobile Sales .....</b>	<b>9</b>
Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación .....	10
Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado .....	11
<b>CAPÍTULO 5: Introducción a Mobile Sales .....</b>	<b>13</b>
Pantalla de inicio de Mobile Sales .....	14
Indicadores de estado de los datos .....	15
Sincronización de Mobile Sales .....	17
Anular la suscripción de Mobile Sales .....	17
Cambiar la contraseña .....	18
Notificaciones .....	18
Ver notificaciones .....	18
Eliminar y borrar Notificaciones .....	19
Restablecimiento de la contraseña desde las notificaciones .....	19

<b>Personalización y configuración .....</b>	<b>19</b>
Configuración general .....	20
Configuración de página principal .....	21
Configuración de elementos recientes .....	22
Configuración de cuentas .....	22
Configuración de contactos .....	23
Configuración de actividades .....	23
Configuración de clientes potenciales .....	24
Configuración de oportunidades .....	24
Configuración de análisis .....	25
Configuración de pedidos de ventas .....	26
 <b>CAPÍTULO 6: Buscar .....</b>	 <b>27</b>
 <b>CAPÍTULO 7: Mapas .....</b>	 <b>29</b>
Visualización de una dirección en un mapa .....	29
Introducir instrucciones sobre cómo llegar a la dirección de una cuenta o contacto .....	30
 <b>CAPÍTULO 8: Administración de la cuenta .....</b>	 <b>31</b>
Ver cuentas .....	31
Crear una cuenta .....	31
Inspeccionar los detalles de la cuenta .....	32
Editar detalles cuenta .....	32
 <b>CAPÍTULO 9: Gestión de contactos .....</b>	 <b>35</b>
Ver contactos .....	35
Crear un contacto .....	35
Inspeccionar los detalles del contacto .....	36
Editar los detalles del contacto .....	36
 <b>CAPÍTULO 10: Gestión de actividades .....</b>	 <b>39</b>

Ver actividades .....	39
Crear una actividad .....	39
Inspeccionar los detalles de la actividad .....	40
Editar los detalles de la actividad .....	40
<b>CAPÍTULO 11: Administración de clientes potenciales .....</b>	<b>41</b>
Ver clientes potenciales .....	41
Crear un cliente potencial .....	41
Inspeccionar los detalles del cliente potencial .....	42
Editar detalles de cliente potencial .....	42
<b>CAPÍTULO 12: Administración de oportunidades .....</b>	<b>43</b>
Ver oportunidades .....	43
Crear una oportunidad .....	43
Inspeccionar los detalles de la oportunidad .....	44
Editar los detalles de la oportunidad .....	44
<b>CAPÍTULO 13: Pedidos de ventas .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO 14: Análisis .....</b>	<b>47</b>
Informe de Pipeline .....	48
Informe de oportunidades principales .....	49
Informe de oportunidades de mayor riesgo .....	50
<b>CAPÍTULO 15: Integración de los datos del dispositivo con Mobile Sales .....</b>	<b>53</b>
Guardar un contacto CRM como contacto personal .....	53
<b>CAPÍTULO 16: Desinstalar Mobile Sales .....</b>	<b>55</b>

**CAPÍTULO 17: Resolución de problemas .....57**

Índice .....59

# Sybase Mobile Sales for SAP CRM

Sybase® Mobile Sales for SAP® CRM (Mobile Sales) proporciona acceso en todo momento y lugar al software SAP® Customer Relationship Management desde su smartphone. Sin importar el lugar en que se encuentre, ya sea en un sitio de clientes o en un avión, siempre tendrá acceso rápido y fiable a sus datos CRM desde su dispositivo móvil para maximizar su productividad y efectividad.

Mobile Sales proporciona acceso total a los datos específicos de SAP CRM que necesita: cuentas, contactos, clientes potenciales, oportunidades, actividades y análisis. Gran parte de la funcionalidad del dispositivo original se integra con Mobile Sales. Puede trabajar con conexión al servidor SAP o sin conexión, cuando no tenga acceso a Internet.

Con Mobile Sales puede:

- Administrar cuentas y contactos: tenga rápido acceso a toda la información necesaria para administrar cuentas de venta desde una única vista global. Capturar y realizar seguimientos a la información fundamental sobre perspectivas de venta, clientes y socios.
- Administrar clientes potenciales y oportunidades: realice seguimientos y califique a clientes potenciales. Los nuevos clientes potenciales y las nuevas oportunidades aparecen inmediatamente a medida que se asignan en el sistema SAP CRM.
- Administrar sus actividades de venta: tenga acceso rápido, cree y modifique actividades planificadas dentro de la aplicación Mobile Sales o el calendario original.
- Ver toda la información necesaria para administrar sus cuentas de venta.
- Ver y controlar el estado y progreso de sus interacciones.
- Revisar documentos de venta: tenga acceso a información actual para tener una visión integral de los clientes antes de una visita y para posicionar con exactitud nuevos productos y ofertas.
- Acceder a informes en tiempo real: revise gráficos e informes clave para priorizar acciones y logre los objetivos de venta del modo más eficiente.

## Requisitos del dispositivo

---

Sybase Mobile Sales for SAP CRM funciona en los siguientes dispositivos.

### *Dispositivos compatibles*

- Apple iPad
- Apple iPhone 4

- Apple iPhone 3GS
- Apple iPhone 3G
- Apple iPod Touch 3G

---

**Nota:** Para obtener un mejor rendimiento de los dispositivos iPhone, Sybase recomienda usar un dispositivo Apple iPhone 3GS o Apple iPhone 4.

---

#### *Requisitos de almacenamiento del dispositivo*

Verifique que su teléfono inteligente tiene un espacio de almacenamiento del dispositivo adecuado.

Mobile Sales requiere 25 MB de espacio de almacenamiento libre para la aplicación de uso inmediato (sin personalización).

## **Idiomas compatibles**

---

Las etiquetas y los mensajes de Mobile Sales se muestran en varios idiomas compatibles.

- Inglés
- Francés
- Alemán
- Español

#### *Modo conectado*

Si su dispositivo está configurado con un idioma compatible, los mensajes y etiquetas de Mobile Sales se muestran automáticamente en ese idioma. Si el dispositivo está configurado en un idioma no admitido, puede seleccionar el idioma de visualización de Mobile Sales en el inicio de sesión.

#### *Modo de evaluación*

Si va a ejecutar Mobile Sales en el modo Demo (Demostración), los datos de Mobile Sales se muestran en inglés, mientras que las etiquetas de la aplicación aparecen en el idioma admitido seleccionado.

#### *Mensajes del sistema SAP*

Los mensajes y nombres de campo del sistema SAP aparecen en el idioma que se ha definido para éste. Si el sistema SAP está configurado para mostrarse en inglés, los mensajes de advertencia y los nombres de campo aparecen en inglés, por ejemplo, al crear o actualizar una cuenta, contacto o actividad, o al visualizar o editar las opciones del informe de Análisis.



## Requisitos de instalación

---

Asegúrese de cumplir con los requisitos antes de instalar Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

- Eliminar toda versión anterior de Mobile Sales antes de instalar una versión más reciente.
- Consulte los *Requisitos del dispositivo* para obtener información acerca de los dispositivos compatibles y los requisitos de espacio de almacenamiento.
- (No realice este paso si va a ejecutar Mobile Sales en modo de demostración.) Solicite al administrador de sistema una cuenta SAP y la información de conexión de Sybase Unwired Platform.

Anote su nombre de usuario, el nombre de Unwired Server o de Relay Server, el número de puerto de Unwired Server o de Relay Server, el código de activación y la ID del servidor externo. Ingrese la información de conexión en la configuración de Sybase antes de iniciar la aplicación Mobile Sales.



# Instalación de Mobile Sales en su dispositivo iPhone

La forma de instalar Sybase Mobile Sales for SAP CRM en su iPhone depende de la manera en que su empresa suministre la aplicación.

---

**Nota:** Si tiene una versión anterior de Mobile Sales en su dispositivo, debe eliminarla antes de instalar una versión más reciente.

---

Su empresa elegirá un método para suministrar la aplicación, lo que significa que el administrador del sistema determina la forma en que se obtiene e instala la aplicación Mobile Sales. Los métodos posibles incluyen:

- Descargar e instalar la aplicación desde App Store.
- Obtener una copia de la aplicación en su red corporativa o mediante un vínculo en un mensaje de correo electrónico y luego usar iTunes para instalarlo y sincronizarlo con su dispositivo.

## Instalar Mobile Sales desde App Store

---

Instale Sybase Mobile Sales for SAP CRM desde App Store, según lo indique el administrador del sistema.

### Requisitos

Compruebe los requisitos de instalación.

### Tarea

1. En la página principal, pulse en **App Store**.
2. Busque **Sybase**.
3. Cuando la aplicación Sybase Mobile Sales & Workflow aparezca, pulse **Gratis**.
4. Pulse en **Gratis** nuevamente en la página de información de Mobile Sales.
5. Pulse en **Instalar** para descargar la aplicación.

### Siguiente

- Si va a ejecutar Mobile Sales en el modo Live (Activo), inicie la aplicación, pulse en **Configurar conexión**, luego especifique la configuración de conexión en **Configuración > Sybase**.

- Si está realizando una evaluación a la aplicación Mobile Sales, ejecútela en el Modo de evaluación, que contiene datos de muestra. No necesita conectarse al sistema SAP.
- (Opcional) Si el administrador del sistema se lo indica, habilite las notificaciones en el dispositivo. En la pantalla de inicio, seleccione **Configuración** > **Sybase**, luego active **Notificaciones**.

## **Instalar Mobile Sales mediante el uso de iTunes**

---

Instale Sybase Mobile Sales for SAP CRM usando iTunes.

### **Requisitos**

Compruebe los requisitos de instalación.

### **Tarea**

1. Iniciar iTunes.
2. Descargue la aplicación de su red corporativa a su librería de aplicaciones.
3. Sincronice la aplicación Mobile Sales con su dispositivo móvil de Apple.

### **Siguiente**

- Si va a ejecutar Mobile Sales en el modo Live (Activo), inicie la aplicación, pulse en **Configurar conexión**, luego especifique la configuración de conexión en **Configuración** > **Sybase**.
- Si está realizando una evaluación a la aplicación Mobile Sales, ejecútela en el Modo de evaluación, que contiene datos de muestra. No necesita conectarse al sistema SAP.
- (Opcional) Si el administrador del sistema se lo indica, habilite las notificaciones en el dispositivo. En la pantalla de inicio, seleccione **Configuración** > **Sybase**, luego active **Notificaciones**.

## CAPÍTULO 3 Configuración de la conexión

Ver o cambiar la configuración de conexión y la configuración de la aplicación global para la aplicación CRM de Sybase Mobile Sales for SAP. Ingrese esta configuración antes de iniciar la aplicación.

*Ingrese la configuración de Sybase*

---

**Nota:** No necesita establecer la configuración de conexión si ejecuta Mobile Sales en modo de prueba.

---

La configuración de Sybase permite indicar la información de conexión a Unwired Server o a Sybase Relay Server. Solicite esta información al administrador de sistema e ingrésela antes de iniciar la aplicación.

Pulse en **Configuración > Sybase**.

**Tabla 1. Información de conexión**

Opción	Descripción
Nombre de servidor	Nombre de equipo o dirección IP de Relay Server o de Unwired Server.
Puerto del servidor	Número de puerto de Relay Server o de Unwired Server.
ID del servidor externo	ID del servidor externo de Relay Server para la instalación de Unwired Server.
Nombre de usuario	Nombre de usuario para el registro de su dispositivo de mensajería. El administrador de sistema utiliza Sybase Control Center para registrar su dispositivo.
Código de activación	Código de activación que el administrador de sistema crea para el registro de usuario del dispositivo de mensajería.
Prefijo de URL	(Opcional) Si su empresa utiliza Relay Server con una configuración personalizada, ingrese la URL específica de Relay Server.

**Tabla 2. Características de Sybase**

Opción	Descripción
Mobile Sales	Habilita la aplicación Mobile Sales. El valor predeterminado es <b>Activado</b> .
Flujo de trabajo móvil	Activa la funcionalidad de Sybase Mobile Workflow para SAP Business Suite. Si Mobile Sales está <b>Activado</b> , la funcionalidad Workflow aparece en la aplicación Mobile Sales. Si Mobile Sales está <b>Desactivado</b> , Sybase Mobile Workflow inicia una aplicación autónoma.

**Tabla 3. General**

Opción	Descripción
Acerca de	Muestra los derechos de autor de Sybase y la información acerca de la aplicación Mobile Sales.

*Comprobar la conexión al servidor*

El registro de la configuración de Sybase indica si se encuentra conectado correctamente al servidor.

Para ver el registro:

Inicie Mobile Sales, luego pulse **Configuración > General > Información de conexión** para ver si la conexión está activa.

**Ver también**

- *Capítulo 4, Iniciar Sybase Mobile Sales* en la página 9

# CAPÍTULO 4      **Iniciar Sybase Mobile Sales**

Una vez que instale la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM en el dispositivo y se conecte al sistema SAP, puede iniciar la aplicación.

## **Requisitos**

---

**Nota:** Si pretende ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación para conocer su funcionamiento, omita estas instrucciones y refiérase a *Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación*.

---

- Instalar Mobile Sales.
- Ingrese la información de conexión a Sybase Settings.
- Antes de iniciar Mobile Sales e iniciar sesión por primera vez, cierre todos los programas o aplicaciones que se estén ejecutando en el dispositivo.

## **Tarea**

1. Desplácese a la página que contiene el ícono **Sybase** y púlselo para iniciar la aplicación.

- Pulse en **Configuración de conexión** para introducir la información de conexión de Unwired Server o Relay Server. Pulse en **Aceptar** para acusar recibo del mensaje que le indica que escriba la información de conexión desde la página de Sybase en la aplicación Settings. En la pantalla de inicio, seleccione **Configuración > Sybase**. Introduzca la información de conexión, luego reinicie la aplicación.

---

**Nota:** Si desea cambiar desde el modo Demo (Demostración) al modo Live (Activo), debe pulsar en **Configurar conexión** antes de escribir la información de conexión en Configuración de Sybase.

---

- Para habilitar la aplicación Sybase Mobile Workflow for SAP® Business Suite, seleccione **Configuración > Sybase**, luego pulse en **Activar** para **Mobile Workflow**. Pulse en **Flujo de trabajo** en la barra de pestaña para ver la función de flujo de trabajo. Consulte *Guía del usuario del dispositivo de Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite para iOS*.

2. Ingrese su número de identificación personal (PIN) de Mobile Sales.

Seleccione los números que necesita introducir para iniciar la aplicación Mobile Sales. El PIN es una medida de seguridad para proteger los datos CRM de su empresa. Debe tener un mínimo de 4 dígitos.

- (Primera vez/reinstalación) Cree un PIN en el campo **Contraseña**, luego verifíquelo en el segundo campo.

- (Segundo inicio de sesión o posteriores) Ingrese el PIN en el campo **Contraseña**. Seleccione **Cambiar contraseña** para cambiar el PIN. Puede cambiar el PIN una vez que ingrese el PIN actual.

Si olvida su PIN y no lo ingresa correctamente luego de nueve intentos, los datos de Mobile Sales se borrarán de su dispositivo. Para acceder a la aplicación Mobile Sales y a sus datos SAP CRM, inicie la aplicación Mobile Sales nuevamente y a continuación cree un nuevo PIN. Proceda al siguiente paso para crear una nueva suscripción al sistema SAP.

3. Ingrese la cuenta y contraseña SAP.
4. (Opcional) Seleccione **Idioma** para suscribirse a datos de Mobile Sales en un idioma diferente al establecido en el dispositivo.
5. Seleccione **Continuar** para completar el inicio de sesión.

La aplicación Mobile Sales comienza a sincronizar los datos con el sistema SAP. Pudiendo tardar hasta 30 minutos o más realizar la sincronización inicial con el sistema SAP, de acuerdo con el tamaño establecido de los datos para su suscripción. Para obtener mejores resultados y evitar un rendimiento reducido, espere a que se complete la carga de los datos iniciales antes de iniciar o usar la aplicación Mobile Sales.

Si no ve que se descargan datos del servidor SAP, revise el registro de la configuración de Sybase para comprobar que la información de conexión sea correcta y que se encuentra conectado al sistema SAP.

Después de iniciar la aplicación Mobile Sales, ésta se mantendrá siempre en línea y conectada al servidor SAP. Para usar la aplicación Mobile Sales estando desconectado, desactive el modo Airplane (Avión).

### Ver también

- *Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación* en la página 10
- *Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado* en la página 11
- *Capítulo 3, Configuración de la conexión* en la página 7

## Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación

Puede ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación para conocer su funcionamiento. Para ejecutarlo en Modo de evaluación no necesita estar en línea ni conectado al sistema SAP.

Cuando utiliza el Modo de evaluación, Mobile Sales crea datos de prueba. Si actualiza cualquier dato previo o crea datos nuevos, los cambios se etiquetan como pendientes. En el Modo de evaluación, los datos de Mobile Sales se muestran en inglés, mientras que las etiquetas y mensajes de la aplicación se muestran en el idioma compatible seleccionado.

1. (Usuarios de iPad) Determine si desea ver la aplicación Mobile Sales en vista vertical u horizontal.



---

**Sugerencia:** Debido a la limitación del modo de demostración, al cambiar de la vista vertical a la horizontal desde la página de bienvenida se producen resultados no deseados.

2. Desplácese a la página que contiene el ícono **Sybase** y púlselo para iniciar la aplicación.
3. Pulse **Aplicación de evaluación**.

**Ver también**

- *Capítulo 4, Iniciar Sybase Mobile Sales* en la página 9
- *Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado* en la página 11

---

## **Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado**

Una vez que termina de probar Mobile Sales en el Modo de evaluación, puede cambiar al Modo conectado para ejecutar la aplicación y descargar datos del sistema SAP.

1. Si actualmente está ejecutando la aplicación Mobile Sales en el modo de demostración, salga de la aplicación.
2. Inicie la aplicación Mobile Sales.
3. Pulse **Configurar conexión**, luego **Aceptar** para salir de la aplicación Mobile Sales.
4. Pulse **Configuración > Sybase**, luego introduzca la información de conexión.
5. Reinicie Sybase Mobile Sales, luego indique un número PIN de Mobile Sales.
6. Inicie sesión con su ID de usuario y contraseña SAP.

**Ver también**

- *Capítulo 4, Iniciar Sybase Mobile Sales* en la página 9
- *Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación* en la página 10



## CAPÍTULO 5      **Introducción a Mobile Sales**

Obtenga información sobre la pantalla inicial, la forma en que la aplicación Mobile Sales se sincroniza con el sistema SAP, cómo cambiar la configuración de la aplicación y dónde puede ver mensajes importantes (notificaciones) del sistema SAP CRM.

- Parte de la funcionalidad de la aplicación Mobile Sales la determina la configuración regional y el idioma donde reside el sistema SAP.
- El formato numérico del dispositivo no cambia basado en la configuración geográfica. Los números se muestran siempre con el formato definido por la configuración geográfica del sistema SAP.
- Algunos mensajes del dispositivo aparecen en el idioma del sistema SAP en vez del idioma del dispositivo.
- On the iPhone, if you change any Settings, the data on some screens might not refresh until the screen is reloaded.

La manera como posicione el dispositivo móvil de Apple determina lo que verá en la pantalla:

<b>Dispositivo</b>	<b>Posición</b>	<b>Descripción</b>
iPhone o iPod Touch	Vertical	Muestra todos los botones y las opciones.
iPhone o iPod Touch	Horizontal	Proporciona más área útil de la pantalla. Algunos botones no aparecen para acomodar el área de visualización más grande.
iPad	Vertical	Muestra todos los botones y las opciones. Muestra una pantalla de Mobile Sales a la vez. Al navegar en la aplicación, la pantalla principal se superpone parcialmente sobre las vistas de lista o detalle.
iPad	Horizontal (recomendado)	Muestra la aplicación Mobile Sales en modo de detalle principal, en donde la pantalla principal aparece a la izquierda y la pantalla secundaria aparece a la derecha. Algunos botones de navegación no se muestran porque las pantallas principal y secundaria están una al lado de la otra.







## Pantalla de inicio de Mobile Sales

Acceda a las funciones principales de la aplicación en la pantalla de inicio de Mobile Sales.

### *Íconos de la pantalla de inicio*

Puede activar o desactivar componentes en la configuración de Mobile Sales.

**Tabla 4. Íconos de la pantalla de inicio de Mobile Sales**

Ícono de Mobile Sales	Descripción
	Cuentas. Muestra una lista de sus cuentas de Mobile Sales.
	Contactos. Muestra una lista de sus contactos de Mobile Sales.
	Actividades. Muestra una lista de todas sus actividades de Mobile Sales.
	Clientes potenciales. Muestra una lista de sus clientes potenciales de Mobile Sales.
	Oportunidades. Muestra una lista de sus oportunidades de Mobile Sales.
	Pedidos de ventas. Muestra una lista de sus pedidos de venta.

Si su organización agregó más facetas o íconos a la pantalla de inicio, puede desplazarse para verlas.

### *Actividades de hoy*

Actividades de hoy muestra una lista de todas las actividades del día. Seleccione una actividad desde esta vista para ver su hoja de información. Para ver las actividades de hoy, active

**Actividades de hoy** en Mobile Sales **Configuración > Página principal**. De manera predeterminada, esta opción se encuentra desactivada.

En el iPad, en caso de que no haya actividades de hoy o que esta característica esté desactivada, Mobile Sales muestra de manera predeterminada los elementos Más recientes en la pantalla de detalle. Puede cambiar Elementos de la vista de detalles predeterminado para ver **Notificaciones** en la configuración de la Página principal.

#### *Más reciente*

En la barra Pestaña, pulse **Más reciente** para mostrar los elementos vistos recientemente de cuentas, contactos, actividades, clientes potenciales y oportunidades. Use **Configuración > Elementos recientes** de Mobile Sales para cambiar la cantidad de elementos recientes que aparecen para cada objeto.

#### *Notificaciones*

En la barra Pestaña, pulse **Notificaciones** en la barra de pestañas para mostrar una lista de las notificaciones de Mobile Sales. Puede pulsar una notificación para ver o editar sus detalles.

#### *Configuración/Más*

En la barra Pestaña, pulse **Configuración** para ver o modificar la configuración de Mobile Sales. Si activó Flujo de trabajo de Sybase Mobile en Configuración de conexión de Sybase, la barra Pestaña muestra Más, en donde puede tener acceso a la Configuración y al Flujo de trabajo de Mobile Sales.

#### *Volver al inicio*

En la barra Pestaña, pulse **Inicio** en cualquier momento para volver a la pantalla de inicio de Mobile Sales.

#### *Análisis*

En la barra Pestaña, pulse **Análisis** para mostrar una lista de los informes que puede ejecutar para ver datos de ventas en tiempo real desde el sistema SAP.

#### *Versión de Mobile Sales*

En la barra Pestaña, pulse **Configuración > General > Acerca de**.

#### **Ver también**

- *Notificaciones* en la página 18

## **Indicadores de estado de los datos**

---

Cuando cree o edite la información CRM (objetos), la aplicación muestra íconos para indicar información importante.




Para cada oportunidad, el servidor SAP calcula la posibilidad de éxito y muestra un ícono indicando el porcentaje de la posibilidad de éxito de cada oportunidad.

Cuando crea un nuevo objeto o modifica uno que ya existe, los cambios se colocan en estado pendiente hasta que el servidor SAP los acepta. Los cambios sólo se almacenarán en la base de datos del dispositivo hasta que el servidor SAP los acepte. El servidor SAP responde de tres formas distintas:

- Acepta los cambios. El ícono pendiente desaparece.
- El ícono pendiente se convierte en un triángulo amarillo. Puede ignorar (eliminar advertencia) o corregir los problemas de forma manual.
- El ícono pendiente se convierte en un ícono de error rojo. Debe corregir o deshacer los cambios.

Si varios usuarios actualizan un registro de manera simultánea, el cambio válido más reciente se actualiza en el sistema SAP.

**Tabla 5. Íconos de estado de datos**

Ícono	Descripción
	<p>Cambios pendientes. Si trabaja desconectado, toda información nueva o actualizada queda en espera hasta que el dispositivo se conecta. La aplicación Mobile Sales etiqueta la información en espera con el ícono Cambios pendientes. No se pueden editar objetos con cambios pendientes.</p>
	<p>Indicador de triángulo amarillo: mensajes de advertencia asociados con los datos. Puede ignorar los mensajes o corregirlos de forma manual. Si no realiza las ediciones requeridas para corregir la advertencia, seguirá viéndola. Para borrar las advertencias, abra la hoja de información y pulse en <b>Borrar mensajes</b>. Para corregir los errores que ocasionaron las advertencias, pulse en <b>Corregir</b> y se abrirá el objeto para que lo modifique. Realice sus cambios y luego pulse en <b>Listo</b>. Si corrige los errores, el objeto permanece pendiente hasta la próxima sincronización con el servidor SAP.</p> <hr/> <p><b>Nota:</b> Si un contacto contiene mensajes de advertencia, estos también aparecen en la cuenta asociada con el contacto y en todos los contactos asociados con esa cuenta.</p>
	<p>Ícono de error rojo: el servidor SAP rechazó el objeto nuevo o actualizado. Debe corregir o deshacer los cambios para que el error desaparezca. Ver mensajes de error en la hoja de información del objeto. Seleccione el mensaje para ver sus datos.</p> <p>Si se rechaza un registro debido al ingreso de información incorrecta de inicio de sesión, la aplicación muestra una ventana para ingresar la contraseña correcta. Luego de ingresar la información de inicio de sesión correcta, debe volver a modificar de forma manual el registro afectado y guardar los cambios.</p>

## Sincronización de Mobile Sales

---

Luego de conectarse inicialmente al servidor SAP y de descargar los datos CRM, puede trabajar conectado o desconectado. Para comenzar a usar Mobile Sales, debe conectarse inicialmente al servidor SAP y descargar los datos de Mobile Sales.

Si no dispone de una conexión a red, puede trabajar sin conexión. Sin embargo, no recibirá nuevos datos del sistema SAP y su dispositivo no podrá guardar los cambios realizados en el servidor SAP. Cuando se conecta, la información se sincroniza con el servidor SAP al crear o actualizar información nueva o previa. Los datos se actualizan automáticamente cuando está conectado al servidor.

## Anular la suscripción de Mobile Sales

---

Es posible que el administrador del sistema le pida anular la suscripción y volver a suscribirse en el sistema SAP desde su dispositivo.

Por ejemplo, tiene que anular la suscripción desde el dispositivo antes de que pueda iniciar sesión como un usuario distinto, o es posible que el administrador de sistema le pida que anule la suscripción antes de desinstalar y actualizar Mobile Sales a una nueva versión. Cuando anula la suscripción, todos los datos de Mobile Sales se eliminan del dispositivo.

Cuando anula la suscripción:

- No realice cambios a su información de conexión en la configuración de Sybase, ya que se producirá un error en la anulación de la suscripción y tendrá que contactarse con el administrador de sistema para eliminar su suscripción.
- Debe estar conectado a la red. Si está desconectado al momento de anular la suscripción, el proceso se realizará una vez se conecte.
- Toda actualización pendiente se envía al servidor SAP.
- Las ediciones pendientes que no se han sincronizado con el servidor SAP se cancelan.
- Se ignoran todos los cambios pendientes desde el servidor SAP a su dispositivo.

1. Desde la página principal de Mobile Sales, seleccione **Configuración > General > Información de conexión**.
2. Pulse **Anular suscripción**.
3. Confirme que desea anular la suscripción.

## Cambiar la contraseña

---

Cambie la contraseña de acceso a la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

### Requisitos

Pida al administrador de sistema que cambie su contraseña en el sistema SAP antes de que la cambie en el dispositivo.

### Tarea

1. Desde la página principal de Mobile Sales, pulse **Configuración > General > Cambiar contraseña**.
2. Ingrese la contraseña actual y la nueva contraseña, a continuación confirme la nueva contraseña.

El sistema SAP valida la contraseña.

## Notificaciones

---

Muestra la totalidad de las nuevas actividades, los nuevos clientes potenciales y las nuevas oportunidades que tiene asignadas. Las notificaciones también muestran los mensajes de error de inicio de sesión (credenciales no válidas) durante el inicio de sesión o la sincronización con el servidor SAP para cualquier actualización, creación de objetos o nuevas consultas para informes.

Puede ver sus notificaciones, eliminar una notificación individual o borrar todas las notificaciones. También puede restablecer su contraseña desde la notificación que indica un error en el inicio de sesión. Las notificaciones se muestran en orden de fecha descendente, con la más reciente al principio.

### Ver también

- *Pantalla de inicio de Mobile Sales* en la página 14

## Ver notificaciones

Vea sus notificaciones, que muestran todas las nuevas actividades, nuevos clientes potenciales y nuevas oportunidades que se le asignaron. Solo se reciben notificaciones cuando la aplicación Mobile Sales se encuentra en ejecución y conectada al sistema SAP.

1. Desde la pantalla de inicio, seleccione **Notificaciones**.
2. Seleccione una notificación individual para ver sus datos.



**Ver también**

- *Eliminar y borrar Notificaciones* en la página 19
- *Restablecimiento de la contraseña desde las notificaciones* en la página 19

**Eliminar y borrar Notificaciones**

Elimine una notificación individual, o todas las notificaciones de una sola vez.

1. Desde la pantalla de inicio, seleccione **Notificaciones**.
2. Elimine una notificación o todas las notificaciones.

Para	Debe
Eliminar una notificación	Seleccione la notificación, luego pulse en <b>Eliminar</b> .
Borrar todas las notificaciones	Pulse <b>Borrar</b> .

**Ver también**

- *Ver notificaciones* en la página 18
- *Restablecimiento de la contraseña desde las notificaciones* en la página 19

**Restablecimiento de la contraseña desde las notificaciones**

Restablezca su contraseña mediante la notificación de error de inicio de sesión, si ingresó una contraseña incorrecta cuando inició sesión en el servidor SAP.

1. Desde la pantalla de inicio, seleccione **Notificaciones**.
2. Encuentre la notificación que indica el error de inicio de sesión, luego selecciónela para mostrar sus datos.
3. Pulse en **Restablecer** para cambiar su contraseña.

**Ver también**

- *Ver notificaciones* en la página 18
- *Eliminar y borrar Notificaciones* en la página 19

**Personalización y configuración**

Puede personalizar Sybase Mobile Sales for SAP CRM mediante la modificación de la configuración predeterminada.

Antes de que pueda modificar la configuración, debe cumplir con los requisitos de instalación, instalar la aplicación Mobile Sales, conectarse a Unwired Server y completar la descarga inicial de los datos de Mobile Sales del sistema SAP.

Puede acceder a la configuración de Mobile Sales desde la aplicación Mobile Sales. Pulse en **Configuración** en la barra de pestañas en la parte inferior de la pantalla.

---

**Nota:** On the iPhone, if you change any Settings, the data on some screens might not refresh until the screen is reloaded.

---

## **Configuración general**

Ver o cambiar la configuración general en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración general permite cambiar la configuración global de la aplicación. Pulse en **Configuración > General** para ver o modificar.

**Tabla 6. Configuración general**

<b>Opción</b>	<b>Descripción</b>
Información de conexión	Muestra el estado de la conexión y suscripción. Pulse en <b>Anular suscripción</b> para desconectarse del servidor SAP y eliminar todos los datos almacenados a nivel local en su dispositivo.
Cambiar contraseña	Ingrese o cambie la contraseña utilizada para acceder al servidor SAP. Consulte a su administrador de sistemas antes de cambiar la contraseña.
Clave Geocoder	(Opcional) Ingrese la clave de mapas NAVTEQ, para que puede ver las direcciones de cuentas y contactos en un mapa desde la aplicación Mobile Sales. Su empresa debe adquirir este servicio directamente de NAVTEQ.
Servidor Geocoder	(Opcional) Ingrese el nombre del servidor NAVTEQ.

Opción	Descripción
Configuración de nivel de registro	<p>La configuración de nivel de registro indica la profundidad de los datos a almacenar en el registro de errores. La depuración proporciona la información de registro más completa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desactivado: no muestra información ni mensajes de error en el registro de errores.</li> <li>• Fatal: proporciona información sobre errores graves que podrían ocasionar el cierre de la aplicación.</li> <li>• Error: proporciona información sobre errores internos o inesperados que podrían permitir que la aplicación siga en ejecución.</li> <li>• Advertencia: proporciona información que indica situaciones posiblemente peligrosas.</li> <li>• Info: proporciona mensajes de información que indican el progreso de una operación.</li> <li>• Depurar: proporciona datos útiles para depurar la aplicación (para administradores o desarrolladores de sistema).</li> </ul>
Acerca de	Muestra información de la versión e información legal de la aplicación Mobile Sales.

**Ver también**

- *Capítulo 7, Mapas* en la página 29

**Configuración de página principal**

Ver o cambiar la configuración de la página principal en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de la página principal permite personalizar la página principal e incluir la fecha y las actividades de hoy, además del tipo y estado de la actividad. Pulse **Configuración > Página principal**.

**Tabla 7. Configuración de página principal**

Opción	Descripción
Fecha	Indica si la fecha aparece en la página principal.

Opción	Descripción
Actividades de hoy	Indica si las actividades de hoy aparecen en la página principal.
Estado	Indica si se debe mostrar el estado de la actividad.
(Sólo iPad) Elementos de la vista de detalles	Determina lo que se debe mostrar cuando no hay actividades en el día de hoy: Más reciente (pre-determinado) o Notificaciones.

## Configuración de elementos recientes

Ver o cambiar la configuración de elementos recientes en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de Elementos recientes le permite indicar cuántos elementos recientes deben mostrarse para cuentas, contactos, actividades, clientes potenciales y oportunidades, además de cuántos elementos mostrar para **Más reciente** en la barra de pestañas. Pulse **Configuración > Elementos recientes**.

## Configuración de cuentas

Ver o cambiar la configuración de cuentas en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de cuentas permiten indicar la información que aparece en las listas de cuentas. Pulse **Configuración > Cuentas**.

**Tabla 8. Configuración de cuentas**

Opción	Descripción
Ciudad	Indica si se debe mostrar la ciudad de la cuenta en la lista de cuentas.
Región	Indica si se debe mostrar la región de la cuenta en la lista de cuentas.
País	Indica si se debe mostrar el país de la cuenta en la lista de cuentas.
ID de la cuenta	Indica si se debe mostrar la ID de la cuenta en la lista de cuentas.

## Configuración de contactos

Ver o cambiar la configuración de contactos en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de contactos permite indicar la información que aparece en la lista de contactos y la forma en que aparece, además de los datos de contacto. Pulse **Configuración > Contactos**.

**Tabla 9. Configuración de la lista de contactos**

Opción	Descripción
Nombre de la cuenta	Indica si se debe mostrar el nombre de la cuenta para el contacto en la lista de contactos.
Ver contacto personal	Indica si desea mostrar todos los contactos personales en la lista de contactos de Mobile Sales.
Orden de clasificación	Indica el orden de clasificación según nombre en la lista de contactos: <b>último</b> , <b>primero</b> o <b>primero, último</b> .
Introducir orden	Muestra los contactos por orden alfabético según apellido, nombre o según nombre, apellido, de acuerdo con el orden de clasificación.

**Tabla 10. Configuración de los datos de contacto**

Opción	Descripción
Información de dirección y comunicación	Indica si desea mostrar información de Dirección y comunicación (información de contacto alternativa) después de la dirección de trabajo en la hoja de datos. El valor predeterminado es DESACTIVADO. Si está DESACTIVADO, puede pulsar en <b>Información de dirección y comunicación</b> en la hoja de datos para verla.

## Configuración de actividades

Ver o cambiar la configuración de actividades en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de actividades permite indicar la información que aparece en las listas de actividades. Pulse **Configuración > Actividades**.

**Tabla 11. Configuración de actividades**

Opción	Descripción
Actividades	Indica si desea deshabilitar esta faceta.
Estado	Indica si se debe mostrar el estado de actividad en la lista de actividades.
Fecha	Indica si desea ver el rango de fechas de la actividad en la lista Actividades.
Tiempo	Indica si desea ver las horas de la actividad asociadas con el rango de datos en la lista Actividad.

### **Configuración de clientes potenciales**

Ver o cambiar la configuración de clientes potenciales en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de clientes potenciales permite indicar la información que aparece para cada cliente potencial en la lista de clientes potenciales. Pulse **Configuración > Clientes potenciales**.

**Tabla 12. Configuración de clientes potenciales**

Opción	Descripción
Clientes potenciales	Indica si desea deshabilitar esta faceta.
Estado	Indica si se debe mostrar el estado para el cliente potencial en la lista de clientes potenciales.
Fecha inicial	Indica si se debe mostrar la fecha inicial para el cliente potencial en la lista de clientes potenciales.
Fecha final	Indica si se debe mostrar la fecha final para el cliente potencial en la lista de clientes potenciales.

### **Configuración de oportunidades**

Ver o cambiar la configuración de oportunidades en la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de oportunidades permite indicar la información que aparece para las oportunidades en la lista de oportunidades. Pulse **Configuración > Oportunidades**.

Tabla 13. Configuración de oportunidades

Opción	Descripción
Oportunidades	Indica si desea deshabilitar esta faceta.
Posibilidad de éxito	Indica si se debe mostrar información sobre la posibilidad de éxito para la oportunidad en la lista de oportunidades.
Estado	Indica si se debe mostrar el estado de la oportunidad en la lista de oportunidades.
Nombre de la cuenta	Indica si se debe mostrar el nombre de cuenta asociado para la oportunidad en la lista de oportunidades.
Fecha inicial	Indica si se debe mostrar la fecha inicial de la oportunidad en la lista de oportunidades.
Fecha de cierre	Indica si se debe mostrar la fecha de cierre de la oportunidad en la lista de oportunidades.
Etapas de ventas	Indica si se debe mostrar la etapa de ventas de la oportunidad en la lista de oportunidades.

### Configuración de análisis

Ver o cambiar la configuración análisis de la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

La configuración de análisis le permite activar o desactivar la faceta Análisis y la vista de Panel de control de los informes. Pulse en **Configuración > Análisis**.

Tabla 14. Configuración de análisis

Opción	Descripción
Vista de Panel de control	<b>Activado</b> de manera predeterminada. El panel de control de informes muestra datos de informes en tres formatos según el tipo de informe. Si el panel de control está <b>Desactivado</b> , los datos de informe se muestran en un formato solamente, según el tipo de reporte: gráfico de barras o gráfico de columnas.

## **Configuración de pedidos de ventas**

Vea o cambie la configuración de Pedidos de ventas para la aplicación Sybase Mobile Sales for CRM.

La configuración de pedidos de ventas le permite activar o desactivar la faceta Pedidos de ventas. Pulse **Configuración > Pedidos de ventas**.



## CAPÍTULO 6      **Buscar**

Sybase Mobile Sales for SAP CRM permite realizar distintas búsquedas para que pueda hallar rápidamente los datos que necesita.

Tipo de búsqueda	Descripción
Cuadro de búsqueda	<p>Buscar en los datos del dispositivo un registro en una lista. Introducir una línea de texto para restringir los resultados que visualiza. Se ven los resultados para cualquier campo en la lista.</p> <p>También puede restringir los parámetros de la búsqueda mediante la selección de una opción al lado o bajo el cuadro de búsqueda.</p> <hr/> <p><b>Nota:</b> Si usa un iPad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En el modo horizontal, las opciones de búsqueda aparecen sólo en el panel derecho.</li><li>• Si realiza una búsqueda y luego gira el dispositivo, la orientación de la aplicación no cambia.</li></ul> <hr/>
Elementos recientes globales	<p>Desde la pantalla de inicio, seleccione <b>Más reciente</b> para acceder rápidamente a los elementos revisados recientemente.</p>



## CAPÍTULO 7      **Mapas**

Mobile Sales es compatible con distintas aplicaciones de mapa de su smartphone.

El proveedor predeterminado de mapas para iPhone es el servicio de mapas Google Maps, en el que puede ver la dirección de una cuenta o contacto en el mapa, obtener las instrucciones para llegar a la dirección de una cuenta o contacto y usar todas las funciones que Google Maps proporciona. Al iniciar Google Maps desde la aplicación Mobile Sales, sale de la aplicación y deberá reiniciarla para continuar.

Otra opción es el servicio de mapas digitales NAVTEQ que se integra con Mobile Sales. NAVTEQ permite ver una dirección en un mapa de una cuenta o contacto de Mobile Sales o encontrar todas las cuentas o los contactos cercanos a la ubicación actual, sin salir de la aplicación Mobile Sales. Su empresa debe adquirir este servicio directamente de NAVTEQ. Debe señalar la clave de NAVTEQ Geocoder y el servidor Geocoder en la configuración general de Mobile Sales.

### **Ver también**

- *Configuración general* en la página 20

## **Visualización de una dirección en un mapa**

---

Ver la dirección de una cuenta o contacto en el mapa.

1. En la pantalla de inicio, seleccione **Cuentas** o **Contactos**.
2. Seleccione la cuenta o contacto para ver su hoja de información.
3. Pulse en la dirección para ver su ubicación en el mapa.

El mapa aparece dentro de la aplicación Mobile Sales (NAVTEQ service) o inicia un navegador y muestra la ubicación (Google Maps).

4. (Opcional) Pulse dos veces para acercar la imagen.

### **Ver también**

- *Introducir instrucciones sobre cómo llegar a la dirección de una cuenta o contacto* en la página 30
- *Encontrar cuentas o contactos cerca de la ubicación actual* *Vea en el mapa todas las cuentas cerca de su ubicación actual.*

## Introducir instrucciones sobre cómo llegar a la dirección de una cuenta o contacto

---

Puede obtener instrucciones para llegar a la dirección de una cuenta o contacto.

1. En la pantalla de inicio, seleccione **Cuentas** o **Contactos**.
2. Seleccione la cuenta o contacto para ver su hoja de información.
3. Pulse en la dirección para ver su ubicación en el mapa.

El mapa aparece dentro de la aplicación Mobile Sales (NAVTEQ service) o inicia un navegador y muestra la ubicación (Google Maps).

4. Si visualiza el mapa dentro de Mobile Sales, pulse en **Mapa de Google** para iniciar Google Maps en un navegador de modo que pueda obtener instrucciones sobre cómo llegar a la dirección de la cuenta.

### Ver también

- *Visualización de una dirección en un mapa* en la página 29
- *Encontrar cuentas o contactos cerca de la ubicación actual* *Vea en el mapa todas las cuentas cerca de su ubicación actual.*

## CAPÍTULO 8      **Administración de la cuenta**

Puede acceder rápidamente a toda la información necesaria para administrar cuentas de venta desde una única vista global.

Con la Administración de la cuenta de Mobile Sales, puede:

- Buscar, modificar y ver cuentas, así como también actividades, clientes potenciales, oportunidades y relaciones asociadas con la cuenta.
- Ver documentos de ventas asociados con la cuenta.
- Crear cuentas nuevas.
- Actualizar la información de la cuenta.
- Ver la dirección de la cuenta en el mapa.
- Comunicarse rápidamente con una cuenta desde su hoja de información.
- Capturar, controlar y realizar seguimientos a la información fundamental sobre perspectivas de venta, clientes y socios.

### **Ver cuentas**

---

Ver la lista completa de cuentas CRM.

Cuando selecciona **Cuentas** desde la pantalla de inicio de Mobile Sales, se muestran sus cuentas CRM. Desde la pantalla de lista, puede:

- Restringir los resultados de la lista.  
Ingrese una línea de texto en el cuadro de **Búsqueda**. Puede restringir los parámetros de búsqueda aún más si selecciona **Nombre**, **Ciudad**, o **Estado**.
- Mostrar una lista de las cuentas vistas recientemente.
- Seleccionar una cuenta para ver su hoja de información.

### **Crear una cuenta**

---

Crear una cuenta de Mobile Sales. Mobile Sales sincroniza la información con el sistema SAP.

Puede crear cuentas corporativas o individuales, luego asociar contactos, actividades, clientes potenciales y oportunidades a la cuenta.

Al crear una cuenta:

- Si desea crear una cuenta corporativa, el campo Nombre es el único campo obligatorio que debe completar. En caso de una cuenta individual, debe completar los campos Nombre y Apellido.
- Aunque el campo País es opcional, se recomienda elegir un país al crear la cuenta. Si no lo hace, toda actualización de contactos asociados con la cuenta no se sincroniza con el sistema SAP.
- Asegúrese de indicar un estado o region con un código postal de dos dígitos en letra mayúscula para que concuerde con la forma en que los estados o regiones se introdujeron en el sistema SAP. Por ejemplo, si selecciona California como estado, debe introducir CA.

### Ver también

- *Indicadores de estado de los datos* en la página 15

## Inspeccionar los detalles de la cuenta

---

Ver la hoja de información de la cuenta que muestra los detalles de la cuenta.

La posición del cursor sobre la hoja de información de la cuenta determina las acciones que se pueden realizar, por ejemplo, debe seleccionar la dirección de la cuenta antes de que pueda visualizarla en un mapa.

Para las direcciones de correo electrónico, las direcciones postales, los números de teléfono y los sitios web, puede pulsar en el campo para iniciar rápidamente la aplicación nativa asociada.

Desde la hoja de información de la cuenta, puede:

- Ver los detalles de cuentas y comunicarse con una cuenta.
  - Ver la dirección de la cuenta en el mapa.
  - Llamar o enviar un mensaje de correo electrónico a la cuenta.
- Ver el sitio web de la cuenta.
- Ver las interacciones de la cuenta.
- Ver las relaciones de la cuenta.
- Ver documentos de ventas asociados con la cuenta.
- Crear actividades, clientes potenciales u oportunidades para la cuenta.
- Ver las notas de la cuenta.
- Editar la información de la cuenta.

## Editar detalles cuenta

---

Puede editar los detalles de una cuenta.

Cuando se muestre la hoja de información de la cuenta, pulse **Editar**.

Desde la pantalla Editar cuenta, puede:

- Modificar la dirección y la información de contactos.
- Agregar o editar las notas asociadas con la cuenta.
- Agregar nuevas relaciones de contactos o eliminar las existentes.

La cuenta tendrá cambios pendientes hasta que el dispositivo se sincronice con el sistema SAP. Si el sistema SAP rechaza los cambios, verá un mensaje de error. Debe corregir o deshacer los cambios.





Administre sus contactos de Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

Con la Administración de contactos de Mobile Sales, puede:

- Buscar, modificar y ver contactos, así como también actividades, clientes potenciales, oportunidades y relaciones asociadas con un contacto.
- Ver documentos de ventas asociados con el contacto.
- Actualizar información de contacto.
- Crear un nuevo contacto.
- Comunicarse rápidamente con su contacto: envíe un mensaje de correo electrónico o llame al número de teléfono o al móvil principal de la cuenta, todo desde la hoja de información del contacto.

## Ver contactos

---

Ver la lista completa de contactos de Mobile Sales.

Cuando selecciona **Contactos** desde la pantalla de inicio de Mobile Sales, se muestran sus contactos CRM. Desde la pantalla de lista, puede:

- Restringir los resultados de la lista.  
Ingrese una línea de texto en el cuadro de **Búsqueda**, o seleccione los campos en los que desea buscar: **Todos**, **Nombre**, **Apellido**, o **Empresa**.
- Mostrar una lista de los contactos vistos recientemente.
- Seleccionar un contacto para ver su hoja de información.

## Crear un contacto

---

Cree un contacto de Mobile Sales. Mobile Sales sincroniza la información con el sistema SAP.

Al crear un contacto de Mobile Sales:

- Puede crear un contacto CRM o un contacto personal.
- Si va a crear un contacto CRM, debe asociar el contacto con una cuenta existente. Si el contacto se utilizará en una cuenta nueva, cree la cuenta antes de crear el contacto.
- Una vez que el contacto de Mobile Sales se sincroniza con el sistema SAP, puede agregarlo a la lista de sus contactos originales.

## Ver también

- *Indicadores de estado de los datos* en la página 15

## **Inspeccionar los detalles del contacto**

---

Ver la hoja de información de un contacto que muestra los detalles del contacto.

La posición del cursor sobre la hoja de información del contacto determina las acciones que se pueden realizar, por ejemplo, debe seleccionar la dirección del contacto antes de que pueda visualizarla en un mapa.

---

**Nota:** Si un contacto contiene mensajes de advertencia, estos también aparecen en la cuenta asociada con el contacto y en todos los contactos asociados con esa cuenta.

---

Desde la hoja de información del contacto, puede:

- Ver la dirección laboral, dirección personal y la información de contacto.
  - Ver la dirección en el mapa.
  - Llamar o enviar un mensaje de correo electrónico.
  - Agregar un contacto CRM como un contacto personal en la libreta de direcciones nativa. Para ver la opción de este menú, debe activar la configuración **Ver contacto personal** en **Configuración > Contactos**.
- Ver relaciones, actividades, clientes potenciales, oportunidades o interacciones para el contacto.
- Ver documentos de ventas asociados con el contacto.
- Ver las notas del contacto.

## **Editar los detalles del contacto**

---

Puede editar los detalles de un contacto.

Cuando se muestre la hoja de información del contacto, seleccione **Editar**.

Desde la pantalla Editar contacto, puede:

- Modificar los detalles de un contacto.
- Agregar o editar las notas asociadas con el contacto.

El contacto tendrá cambios pendientes hasta que los datos del dispositivo se sincronicen con el sistema SAP. Si el sistema SAP rechaza los cambios, verá un mensaje de error o rechazo. Si el sistema SAP acepta la actualización o el objeto nuevo, podría recibir un mensaje de advertencia si se requiere una corrección leve a los datos. Sybase recomienda corregir o deshacer los cambios.

---

**Nota:** Si un contacto contiene mensajes de advertencia, estos también aparecen en la cuenta asociada con el contacto y en todos los contactos asociados con esa cuenta.

---



## CAPÍTULO 10 **Gestión de actividades**

Administre su planificación y actividades desde el dispositivo móvil. Toda la información se sincroniza a la perfección con el servidor SAP CRM para garantizar la uniformidad de datos en toda la organización.

Con Administración de actividades de Mobile Sales, puede:

- Acceder, crear y modificar rápidamente actividades planificadas.
- Aumentar la visibilidad de las interacciones del cliente al crear actividades para mensajes de correo electrónico entrantes y salientes, y llamadas telefónicas.
- Buscar, ver y crear actividades, además de ver o agregar cuentas y contactos asociados con una actividad.

### **Ver actividades**

---

Ver las actividades de Mobile Sales.

Cuando selecciona **Actividades** desde la pantalla de inicio de Mobile Sales, todas las actividades aparecen en la lista Actividades. Desde la pantalla de lista, puede:

- Restringir los resultados de la lista.  
Ingrese una línea de texto en el cuadro de **Búsqueda**, o seleccione los campos en los que desea buscar: **Reciente** u **Hoy**.
- Seleccione una actividad para ver su hoja de información.
- Crear una nueva actividad.

### **Crear una actividad**

---

Crear una actividad de Mobile Sales. Mobile Sales sincroniza la información con el sistema SAP.

Al crear una actividad:

- Seleccione uno de los tipos de actividad predefinidos. El administrador de sistema determina la lista de tipo de actividad.
- Introduzca la descripción de una actividad. Las fechas iniciales y finales cambian de manera predeterminada a la fecha y hora actuales.

#### **Ver también**

- *Indicadores de estado de los datos* en la página 15

## Inspeccionar los detalles de la actividad

---

Ver la hoja de información de la actividad.

Desde la hoja de información, puede:

- Ver la descripción o el nombre de la actividad especificada por el usuario, el tipo y estado de la actividad y las fechas iniciales y finales.
- Ver información relacionada, como nombre de cuenta, contactos principales, personas responsables, representantes de ventas, gerentes de ventas y más.
- Profundizar para ver la hoja de datos de una cuenta o contacto relacionados.
- Ver las notas asociadas con la actividad.

## Editar los detalles de la actividad

---

Editar los detalles de una actividad.

Cuando se muestre la hoja de información, pulse **Editar**.

Desde la pantalla Editar actividad, puede:

- Actualizar los detalles básicos, como la descripción o nombre de la actividad, el estado y las fechas iniciales y finales.
- Agregar, actualizar o eliminar información relacionada, como cuentas, contactos, personas responsables, asistentes, etc.
- Agregar o actualizar las notas para esta actividad.

# CAPÍTULO 11    **Administración de clientes potenciales**

Administre sus clientes potenciales y determine las posibilidades que tienen de convertirse en oportunidades. Los clientes potenciales nuevos aparecen inmediatamente a medida que se asignan en el sistema SAP CRM.

Con Administración de clientes potenciales de Mobile Sales, puede:

- Mantenerse al día con respecto a sus clientes potenciales y acelerar el ciclo de ventas mientras está fuera de la oficina.
- Utilizar la información y actualizar al cliente potencial o captar nuevos clientes potenciales a medida que aparecen.
- Buscar, modificar y ver clientes potenciales, o asociar cuentas y contactos con un cliente potencial.
- Ver pedidos potenciales y artículos de venta asociados con un cliente potencial.
- Agregar nuevos artículos al cliente potencial.

## **Ver clientes potenciales**

---

Ver clientes potenciales actuales, pasados y futuros.

Cuando selecciona **Clientes potenciales** desde la pantalla de inicio de Mobile Sales, la aplicación muestra los clientes potenciales actuales, pasados y futuros. Desde la pantalla de lista, puede:

- Restringir los resultados de la lista.  
Ingrese una línea de texto en el cuadro de **Búsqueda**, o seleccione los campos en los que desea buscar: **Título** o **Estado**.
- Seleccione un cliente potencial para ver su hoja de información.
- Ver solo clientes potenciales actuales o recientes.
- Crear un cliente potencial nuevo.

## **Crear un cliente potencial**

---

Cree un cliente potencial Mobile Sales. Mobile Sales sincroniza la información con el sistema SAP.

Al crear un cliente potencial:

- Puede asociar el cliente potencial con una cuenta existente e información de contacto (información relacionada). Si necesita asociar el cliente potencial con una cuenta o contacto nuevos, créelos antes de crear el cliente potencial.
- Puede agregar o eliminar los elementos asociados con el cliente potencial.

### Ver también

- *Indicadores de estado de los datos* en la página 15

## Inspeccionar los detalles del cliente potencial

---

Ver la hoja de información de un cliente potencial para mostrar sus detalles.

Desde la hoja de información del cliente potencial, puede:

- Ver la fecha de inicio y cierre además de la etapa de ventas.
- Ver información relacionada, como nombre de cuenta, contactos principales, personas responsables, representantes de ventas, gerentes de ventas y más.
- Desplácese para ver la hoja de información de un contacto relacionado o de una cuenta o perspectiva relacionada.
- Ver las notas de este cliente potencial.
- Ver los elementos de línea para este cliente potencial.

## Editar detalles de cliente potencial

---

Edite los detalles de un cliente potencial.

Cuando se muestre la hoja de información del cliente potencial, seleccione **Editar**.

Desde la pantalla Editar cliente potencial, puede:

- Agregar o actualizar detalles básicos, tales como descripción, estado, y fechas de inicio y fin.
- Agregar, actualizar o eliminar una relación de contacto y cuenta, y la información del socio.
- Agregar o actualizar las notas de este cliente potencial.
- Ver los elementos asociados con este cliente potencial.
- Agregar elementos nuevos o actualizar elementos existentes para este cliente potencial.



# CAPÍTULO 12    **Administración de oportunidades**

Las nuevas oportunidades aparecen inmediatamente a medida que se asignan en el sistema SAP CRM.

Con Administración de oportunidades de Mobile Sales, puede:

- Mantenerse actualizado con respecto a sus oportunidades y acelerar el ciclo de ventas mientras está fuera de la oficina.
- Utilizar la información y actualizar la oportunidad o captar nuevas oportunidades a medida que aparecen.
- Buscar, modificar y ver oportunidades, o asociar cuentas y contactos con una oportunidad.
- Ver posibles pedidos y ventas (elementos) asociados con una oportunidad.

## **Ver oportunidades**

---

Ver oportunidades pasadas, actuales y futuras.

Cuando selecciona **Oportunidades** desde la pantalla de inicio de Mobile Sales, la aplicación muestra sus oportunidades pasadas, actuales y futuras. Desde la pantalla de lista, puede:

- Restringir los resultados de la lista.  
Ingrese una línea de texto en el cuadro de **Búsqueda**, o seleccione los campos en los que desea buscar: **Todos**, **Descripción**, o **Estado**.
- Seleccione una oportunidad para ver su hoja de información.
- Ver solo oportunidades actuales o recientes.
- Crear una nueva oportunidad.

## **Crear una oportunidad**

---

Cree una oportunidad de Mobile Sales. Mobile Sales sincroniza la información con el sistema SAP.

Al crear una oportunidad:

- Puede asociar la oportunidad con una cuenta existente e información de contacto (información relacionada). Si necesita asociar la oportunidad con una cuenta o contacto nuevos, créelos antes de crear la oportunidad.
- Puede agregar o eliminar los elementos asociados con la oportunidad.

## Ver también

- *Indicadores de estado de los datos* en la página 15

## Inspeccionar los detalles de la oportunidad

Ver la hoja de información de la oportunidad que muestra los detalles de la oportunidad.

Desde la hoja de información Oportunidad, puede:

- Ver la posibilidad de éxito, fechas de inicio y cierre, posibles ingresos de ventas, etapa de ventas y estado.
- Ver información relacionada, como nombre de cuenta, contactos principales, personas responsables, representantes de ventas, gerentes de ventas y más.
- Desplácese para ver la hoja de información de un contacto relacionado o de una cuenta o perspectiva relacionada.
- Ver las notas asociadas con esta oportunidad.
- Ver los elementos de línea para esta oportunidad.

## Editar los detalles de la oportunidad

Editar los detalles de una oportunidad.

Cuando se muestre la hoja de información, seleccione **Editar**.

---

**Nota:** Si una oportunidad se cierra y luego se vuelve a abrir, su Posibilidad de éxito se mantiene en 100 por ciento en el sistema SAP.

---

Desde la pantalla Editar oportunidad, puede:

- Agregar o actualizar los datos básicos de la oportunidad, tales como descripción, etapa de ventas, volumen, estado y más.
- Agregar, actualizar o eliminar una relación de contacto y cuenta, y la información del socio.
- Agregar o actualizar las notas de esta oportunidad.
- Ver los elementos asociados con esta oportunidad.
- Agregar elementos nuevos o actualizar elementos existentes para esta oportunidad.
- Clonar la oportunidad al guardarla con otra descripción.

## CAPÍTULO 13    **Pedidos de ventas**

Vea los pedidos de ventas desde el sistema SAP CRM.

Al seleccionar **Pedidos de ventas** desde la pantalla de inicio de Mobile Sales, los pedidos de ventas aparecen en la lista Pedido de ventas. Desde la pantalla de lista, puede:

- Restringir los resultados de la lista.  
Introduzca una línea de texto en el cuadro de **Búsqueda**, o seleccione los campos en los que desea buscar: **Reciente** o **Actual**.
- Seleccionar un pedido de ventas para ver su hoja de datos.
- Profundizar para ver la hoja de datos del empleado responsable.
- Ver los elementos asociados con el pedido de ventas.
- Ver o editar las notas de este pedido de ventas.



## CAPÍTULO 14 Análisis

Revise los gráficos y los informes clave, basados en información en tiempo real, de modo que pueda priorizar acciones y lograr objetivos de venta de la manera más eficiente.

Debe contar con una conexión de red para ver informes. Mobile Sales incluye varios tipos de informe. Los informes muestran los datos más actualizados de Mobile Sales, basados en criterios de informe predeterminados, especificados en el dispositivo para cada informe.



**Nota:** En algunos informes, los grandes valores de volumen de ventas podrían mostrarse en notación científica.

Tipo de informe	Descripción
Análisis de pipeline	Muestra las oportunidades en la pipeline.
Oportunidades principales	Muestra las oportunidades principales en la pipeline de acuerdo con los volúmenes de venta esperados.
Oportunidades de mayor riesgo	Muestra las oportunidades en riesgo dentro de la pipeline

### *Formatos de visualización de informes*

De manera predeterminada, los informes se muestran en el panel de control, desde el cual puede ver los datos en formato de texto o en tres formatos gráficos que varían de acuerdo con el tipo de informe. Para ver los informes en un formato de gráfico simple, desactive la opción Panel de control en la configuración de Análisis.

**Nota:** Si visualiza un informe en la vista horizontal, debe volver a la vista vertical para navegar a la pantalla anterior. Sybase recomienda que utilice la barra de navegación sólo en el modo vertical, debido a que ocupa menos espacio en la pantalla.

Seleccione el botón Actualizar para obtener los últimos datos del informe. Puede intercambiar entre la  vista de gráficos o  la vista de tablas (texto) mediante la selección del ícono correspondiente en la parte superior del informe. En la vista de texto, puede desplazarse a la parte inferior de la pantalla para ver los criterios del informe. Para los gráficos de columna, gráficos de barra y los gráficos lineales, puede pulsar y mantener presionado en un punto de datos para ver información adicional.

### *Editar criterios del informe*

Puede modificar los criterios del informe y guardarlos como el informe predeterminado o crear un nuevo informe. Si guarda un informe con un nombre nuevo, aparece en Mis informes .

---

**Nota:** Si edita un informe y sus datos no se actualizan, vuelva a la pantalla de inicio, pulse **Análisis** y luego abra el informe.

---

Pulse en el informe y luego en **Editar**, cambie las opciones del informe y seleccione **Guardar como**, luego escriba un nombre para el informe. El botón Editar sólo aparece en el modo vertical.

### *Eliminar informes guardados*

Puede eliminar cualquier informe desde Mis informes .

Pulse en el informe, luego en **Editar**, luego seleccione **Eliminar**.

## **Informe de Pipeline**

---

Proporciona una visión en tiempo real de los ingresos esperados o ponderados y los objetivos de ingreso en la canalización de ventas.

Seleccione **Análisis** desde la pantalla de inicio **Análisis de pipeline** para mostrar este informe con la configuración predeterminada. Puede editar las opciones del informe y guardarlas como informe predeterminado, o guardar este informe con un nombre definido por el usuario en Mis informes .

Mobile Sales determina el valor por diferencia utilizando el siguiente cálculo: Ganado + Esperado - Objetivo. Si el resultado corresponde a un valor negativo, aparece representado como 0 (cero) en el gráfico.

El panel de control del informe muestra un gráfico de barras (predeterminado), un gráfico de columnas, un gráfico de líneas o una vista de texto de los datos de pipeline. Pulse sobre la miniatura para mostrar los distintos tipos de gráficos como vista principal o realice un acercamiento para ver los datos del gráfico.

**Tabla 15. Detalles del informe de pipeline**

<b>Opción</b>	<b>Descripción</b>
Periodo	Seleccione el periodo: <b>Mensual</b> o <b>Trimestral</b> .
Ponderación	Calcula los ingresos ponderados según la posibilidad de éxito de las oportunidades.

Opción	Descripción
Posición del usuario	Seleccione su posición. Si es un gerente y tiene las autorizaciones correspondientes, especifique <b>Gerente de ventas</b> en los dos campos siguientes que aparecerán.
Equipo de ventas	(Opcional) Si seleccionó gerente de ventas como <b>Posición de usuario</b> , puede designar el equipo de ventas.
Representante ventas	(Opcional) Si seleccionó gerente de ventas como <b>Posición de usuario</b> , puede designar los miembros del equipo de ventas.

## Informe de oportunidades principales

Genera un informe en tiempo real de los ingresos estimados para las perspectivas de venta principales.

Seleccione **Análisis** desde la pantalla de inicio, a continuación seleccione **Oportunidades principales** para mostrar el informe con la configuración predeterminada. Puede editar las opciones del informe y guardarlas como informe predeterminado, o guardar este informe con un nombre definido por el usuario en Mis informes .

Si el sistema SAP contiene múltiples elementos de línea para la misma perspectiva de ventas, la cuenta aparece sólo una vez en el gráfico y el gráfico calcula todos los ingresos esperados para todos los elementos de línea asociados con la cuenta.

El panel de control del informe muestra un gráfico de columnas (predeterminado), un gráfico de líneas, un gráfico circular o una vista de texto de los datos de las oportunidades principales. Pulse la vista en miniaturas para mostrar un tipo de gráfico distinto al principal o realice un acercamiento para ver los datos del gráfico. Si una oportunidad tiene un volumen de ventas esperado cuya cifra es negativa, puede desplazarse por la tabla de columnas para ver el valor negativo que se refleja en el gráfico.

Si coloca el dispositivo en modo horizontal, el gráfico de columnas cambia a un gráfico de barras. De manera predeterminada, los gráficos de columna o barras muestran los ingresos esperados de cada perspectiva de ventas, el gráfico de líneas muestra los cálculos de todos los ingresos esperados mensualmente, el gráfico circular representa el porcentaje de los ingresos esperados totales en un mes específico.

Las opciones aparecen en orden alfabético.

**Tabla 16. Detalles del informe de oportunidades principales**

Opción	Descripción
Fecha de cierre	Indica la fecha límite para que las oportunidades sean aptas para el informe. Seleccione una fecha en el calendario, o <b>ninguna</b> .  Si selecciona una fecha de cierre, el periodo y el margen de tiempo ya no estarán disponibles.
Cantidad de oportunidades	Seleccione la cantidad de oportunidades a incluir.
Periodo	Seleccione el periodo: <b>Anterior, Actual, Si-guiente, o Ninguno</b> .  Esta opción sólo aparece si la Fecha de cierre está definida como Ninguna.
Representante de ventas	Si es un gerente y cuenta con las autorizaciones pertinentes, puede designar a uno o a todos los representantes de venta.
Clasificar por	Seleccione <b>Fecha de cierre</b> o <b>Volumen de ven-tas esperado</b> .
Orden de clasificación	Seleccione <b>Ascendente</b> o <b>Descendente</b> .
Estado	Seleccione el estado del pedido de ventas.
Margen de tiempo	Seleccione el margen de tiempo: <b>Mensual, Tri-mestral, o Ninguno</b> .  Esta opción sólo aparece si la Fecha de cierre está definida como Ninguna.

## **Informe de oportunidades de mayor riesgo**

Crear un informe de oportunidad en riesgo en tiempo real.

Seleccione **Análisis** desde la pantalla de inicio, a continuación seleccione **Oportunidades de mayor riesgo** para mostrar el informe con la configuración predeterminada. Puede modificar las opciones del informe y guardarlas como el informe predeterminado, o guardar este informe con un nombre definido por el usuario en Mis informes.

Si el sistema SAP contiene múltiples elementos de línea para la misma perspectiva de ventas, la cuenta aparece sólo una vez en el gráfico y el gráfico calcula todos los ingresos esperados para todos los elementos de línea asociados con la cuenta.



El panel de control del informe incluye un gráfico de columnas (predeterminado), un gráfico de líneas, un gráfico circular o una vista de texto de los datos de las oportunidades principales. Pulse la vista en miniaturas para mostrar un tipo de gráfico distinto al principal o realice un acercamiento para ver los datos del gráfico. Si una oportunidad tiene un volumen de ventas esperado cuya cifra es negativa, puede desplazarse por la tabla de columnas para ver el valor negativo que se refleja en el gráfico.

Si coloca el dispositivo en modo horizontal, el gráfico de columnas cambia a un gráfico de barras. De manera predeterminada, los gráficos de columna o barras muestran los ingresos esperados de cada perspectiva de ventas, el gráfico de líneas muestra los cálculos de todos los ingresos esperados mensualmente, el gráfico circular representa el porcentaje de los ingresos esperados totales en un mes específico.

Las opciones aparecen en orden alfabético.

**Tabla 17. Detalles del informe de oportunidades de mayor riesgo**

Opción	Descripción
Número de oportunidades	Seleccione la cantidad de oportunidades a mostrar.
Representante de ventas	Si es un gerente y cuenta con las autorizaciones pertinentes, puede designar a uno o a todos los representantes de venta.
Etapa de ventas	Seleccione la etapa de ventas.
Orden de clasificación	Seleccione <b>Fecha de cierre</b> , <b>Ingresos</b> , o <b>Etapa de ventas</b> .
Margen de tiempo	Seleccione el margen de tiempo: <b>Últimos 7 días</b> , <b>Últimos 30 días</b> , o <b>Últimos 90 días</b> .



# Integración de los datos del dispositivo con Mobile Sales

Mobile Sales permite integrar algunos datos de Mobile Sales con sus datos personales (integración PIM).

Puede:

- Guardar un contacto CRM como contacto personal.
- Ver y editar contactos personales en la lista de contactos de Mobile Sales.

Después de la integración, si edita la información en un lugar, Mobile Sales realiza una sincronización automática. Los cambios se sincronizan entre Mobile Sales y las entradas originales una vez que el sistema SAP acepta los datos.

Si cambia los datos en sus contactos originales y el sistema SAP rechaza los cambios, se revierte la entrada a los datos originales que existían antes de realizar los cambios.

En el Modo de evaluación, debido a que su dispositivo no se encuentra conectado al sistema SAP, las actualizaciones no se sincronizan automáticamente con Mobile Sales y quedan con estado pendiente.

## Guardar un contacto CRM como contacto personal

Guarde un contacto comercial CRM como un contacto personal.

### Requisitos

En Contacts Settings (Configuración de contactos), active **Ver contacto personal**, lo que agregará todos los contactos personales a su lista de contactos de Mobile Sales. Debe activar esta opción para guardar un contacto de Mobile Sales como un contacto personal.

### Tarea

1. En la pantalla de inicio, seleccione **Contactos**.
2. Seleccione un contacto para ver su hoja de información.
3. Pulse en **Convertir en contacto personal**, luego haga clic en **Aceptar**.



## CAPÍTULO 16    **Desinstalar Mobile Sales**

Puede eliminar la aplicación Sybase Mobile Sales for SAP CRM de su dispositivo, lo que elimina la aplicación y todos los datos de Mobile Sales del dispositivo.

elimine cualquier versión existente de la aplicación Mobile Sales antes de instalar una versión más nueva. Si corresponde, elimine la aplicación de su cuenta de iTunes.

1. Anule la suscripción del sistema SAP.
2. En la pantalla de inicio de iPhone, mantenga el dedo sobre el ícono de la aplicación Sybase hasta que comience a moverse o agitarse.
3. Pulse la **X** en la esquina superior izquierda del ícono de la aplicación.

### **Ver también**

- *Anular la suscripción de Mobile Sales* en la página 17



## CAPÍTULO 17 Resolución de problemas

Determine la causa de los problemas y aplique la solución recomendada.

### *Los mensajes o los nombres de campo aparecen en un idioma distinto*

Problema: En algunos casos, los mensajes y nombres de campo del sistema SAP aparecen en el idioma que se ha definido para éste. Si el sistema SAP está configurado para mostrarse en inglés, algunos mensajes de advertencia en los nombres de campo aparecen en inglés, por ejemplo, al crear o actualizar una cuenta, contacto o actividad, o al visualizar o editar las opciones del informe de Análisis.

Alternativa: Ninguna.

### *Tamaño máximo de campo para valores de cuenta no aplicado*

Problema: Cuando se ingresan valores en una cuenta, tales como números de teléfono o direcciones, puede ingresar más caracteres en el campo de los que el sistema SAP puede contener.

Alternativa: Mobile Sales muestra un error de la cuenta que indica una carga útil inválida. Reduzca el número de caracteres en el campo y vuelva a guardar la cuenta.

### *No se encuentra suscripción*

Problema: Al intentar crear o modificar un objeto de Mobile Sales, la aplicación muestra el mensaje No se encuentra suscripción.

Solución: Anule la suscripción del sistema SAP y luego inicie sesión nuevamente.

1. Para anular la suscripción, seleccione **Configuración > General > Información de conexión > Anular suscripción**.
2. Haga clic en **Aceptar** para eliminar los datos de Mobile Sales
3. Inicie Mobile Sales, luego ingrese su nombre de usuario y contraseña SAP para iniciar sesión.

### *Las extensiones de números de teléfono no se sincronizan con los contactos personales*

Problema: Si su organización configuró la aplicación para sincronizar Mobile Sales y los contactos personales (originales), las extensiones de números telefónicos no aparecerán en los contactos personales.

Alternativa: Ninguna.

*Las actividades para el sistema SAP muestran fechas vacías*

Problema: En el momento en que la empresa configuró el sistema SAP se indicó el tipo de fecha que el dispositivo puede recibir. Los tipos de fecha restantes se encuentran en blanco en el dispositivo.

Alternativa: Ninguna.

*El código de país para el número de teléfono no llega al dispositivo*

Problema: Aunque el código de país de un número de teléfono aparece en el sistema SAP, el dispositivo no lo recibe.

Alternativa: Ninguna.

*Los objetos de Mobile Sales reflejan la zona horaria del servidor SAP*

Problema: Todos los objetos creados en el sistema SAP o en su dispositivo se guardan con la misma zona horaria del servidor SAP.

Alternativa: Ninguna.

*No aparecen datos de informe (análisis)*

Problema: Al intentar visualizar un informe, todo lo que ve es un gráfico vacío y el informe no se muestra.

Alternativa:

<b>Alternativa al</b>	<b>problema</b>
El sistema podría no contar con los datos necesarios para mostrar un informe	Inténtelo nuevamente cuando existan más datos disponibles
La posición del usuario no está establecida correctamente para el informe de análisis de pipeline	Indique la posición del usuario. Mobile Sales muestra la pantalla de criterios de informe.
Recibe una advertencia de que el dispositivo está desconectado cuando trata de visualizar un informe	Asegúrese de que su dispositivo está en línea y conectado al sistema SAP.
No hay perspectiva de ventas en el informe de oportunidad principal	El sistema SAP no contiene una perspectiva de ventas. Asegúrese de definir una perspectiva de ventas al crear una oportunidad.



# Índice

## A

- a Sybase Mobile Sales for SAP CRM
  - Introducción 1
- actividades 39
  - crear 39
  - hoja de información 40
  - inspeccionar 40
- análisis 47
- anular la suscripción a Mobile Sales 17

## B

- buscar
  - tipos 27

## C

- Cambiar del Modo de evaluación al
  - Modo conectado 11
- clientes potenciales 41
  - crear 41
  - hoja de información 42
  - inspeccionar 42
- configuración 19
  - Actividades 23
  - Análisis 25
  - Cientes potenciales 24
  - Contactos 23
  - Cuentas 22
  - Elementos recientes 22
  - General 20
  - Oportunidades 24
  - Página principal 21
  - Pedidos de ventas 26
- Configuración de actividades 23
- Configuración de análisis 25
- Configuración de clientes potenciales 24
- Configuración de contactos 23
- Configuración de cuentas 22
- Configuración de elementos recientes 22
- configuración de la conexión 7
- Configuración de oportunidades 24
- Configuración de página principal 21
- Configuración de pedidos de ventas 26

- Configuración de Sybase 7
- Configuración general 20
- contactos 35
  - cómo llegar a la dirección 30
  - crear 35
  - guardar en los contactos originales 53
  - hoja de información 36
  - inspeccionar 36
  - mapa 29
- Contraseña de sistema SAP 18
- contraseña para el sistema SAP 18
- cuentas 31
  - cómo llegar a la dirección 30
  - crear 31
  - hoja de información 32
  - inspeccionar 32
  - mapa 29
  - ver 31

## D

- detalles de actividad
  - editar 40
- Detalles de la cuenta
  - editar 32
- detalles de oportunidades
  - editar 44
- detalles del cliente potencial
  - editar 42
- detalles del contacto
  - editar 36
- dispositivos compatibles 1

## E

- eliminar Mobile Sales 55

## H

- hoja de información
  - actividades 40
  - clientes potenciales 42
  - contacto 36
  - cuenta 32

oportunidad 44

## I

idiomas compatibles 2  
indicadores de estado de datos 15  
informe de análisis de pipeline 48  
informe de oportunidad de mayor riesgo 50  
informe de oportunidades principales 49  
informes 47  
    análisis de pipeline 48  
    oportunidad de mayor riesgo 50  
    oportunidades principales 49  
Instalación de  
    App Store 5  
instalar 5  
    iTunes 6  
integración de los datos del dispositivo 53  
introducción 13

## L

lista de actividades  
    ver 39  
Lista de clientes potenciales  
    ver 41  
Lista de contactos  
    ver 35  
Lista de cuentas  
    ver 31  
Lista de oportunidades  
    ver 43

## M

mapa  
    cómo llegar a la dirección 30  
    opciones del proveedor 29  
    ver dirección 29  
Modo de evaluación  
    ejecución 10

## N

notificaciones 14, 18

borrar 19  
eliminar 19  
restablecer la contraseña 19  
ver 18

## O

oportunidades 43  
    crear 43  
    hoja de información 44  
    inspeccionar 44

## P

pantalla de inicio  
    Actividades de hoy 14  
    configuración 14  
    íconos 14  
    Notificaciones 14  
pedidos de ventas 45  
personalización 19  
PIN 9

## R

requisitos de almacenamiento 1  
requisitos de almacenamiento del dispositivo 1  
requisitos de instalación 3  
resolución de problemas 57

## S

Servicio de mapas NAVTEQ 20  
sincronización con el sistema SAP 1, 17  
suscribirse a Mobile Sales 17  
Sybase Mobile Sales for SAP CRM  
    cambiar contraseña 18  
    iniciar 9  
    PIN de la aplicación 9

## V

Versión de Mobile Sales 14