



Guía del usuario

Sybase Mobile Sales for SAP®

CRM 1.2

Windows Mobile

ID DE DOCUMENTO: DC01388-01-0120-01

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

CAPÍTULO 1: Sybase Mobile Sales for SAP CRM	1
Requisitos del dispositivo	1
Idiomas compatibles	2
Requisitos de instalación	2
Crear una carpeta de mensajes de notificación	3
CAPÍTULO 2: Instalar Mobile Sales en su dispositivo con Windows Mobile	5
CAPÍTULO 3: Configuración de la conexión	7
CAPÍTULO 4: Iniciar Sybase Mobile Sales	9
Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación	10
Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado	10
Comprobar memoria disponible	11
CAPÍTULO 5: Introducción a Mobile Sales	13
Pantalla de inicio de Mobile Sales	13
Indicadores de estado de los datos	14
Sincronización de Mobile Sales	15
Anular la suscripción de Mobile Sales	16
Cambiar la contraseña	17
Notificaciones	17
Ver notificaciones	17
Eliminar y borrar Notificaciones	18
Personalización y configuración	19
Configuración	19

Personalizar una hoja de información	20
CAPÍTULO 6: Buscar	23
Realizar una búsqueda avanzada	23
Buscar utilizando la búsqueda en línea	24
Eliminar una búsqueda en línea	24
CAPÍTULO 7: Mapas	27
Visualización de una dirección en un mapa	27
CAPÍTULO 8: Administración de la cuenta	29
Ver cuentas	29
Crear una cuenta	29
Inspeccionar los detalles de la cuenta	30
Editar detalles cuenta	30
CAPÍTULO 9: Gestión de contactos	33
Ver contactos	33
Crear un contacto	33
Inspeccionar los detalles del contacto	34
Editar los detalles del contacto	34
CAPÍTULO 10: Gestión de actividades	35
Ver actividades	35
Crear una actividad	35
Inspeccionar los detalles de la actividad	36
Editar los detalles de la actividad	36
CAPÍTULO 11: Administración de clientes potenciales	37
Ver clientes potenciales	37

Crear un cliente potencial	37
Inspeccionar los detalles del cliente potencial	38
Editar detalles de cliente potencial	38
CAPÍTULO 12: Administración de oportunidades	39
Ver oportunidades	39
Crear una oportunidad	39
Inspeccionar los detalles de la oportunidad	40
Editar los detalles de la oportunidad	40
CAPÍTULO 13: Documentos de venta	41
CAPÍTULO 14: Análisis	43
Informe de Pipeline	44
Informe de oportunidades principales	45
Informe de oportunidades de mayor riesgo	46
Informe de pedidos de venta principales	47
CAPÍTULO 15: Integración de los datos del dispositivo con Mobile Sales	49
Asociar un contacto personal a Mobile Sales	50
Guardar un contacto CRM como contacto personal	50
Agregar una entrada de calendario como una actividad de Mobile Sales	51
Agregar un mensaje de correo electrónico como una actividad de Mobile Sales	51
Guardar una actividad CRM en el calendario personal	52
CAPÍTULO 16: Desinstalar Mobile Sales	53
CAPÍTULO 17: Resolución de problemas	55

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

- Windows Mobile 6.1.x Professional
- Windows Mobile 6.1.x Standard

- Windows Mobile 6.0.x Professional
- Windows Mobile 6.0.x Standard

Requisitos de almacenamiento del dispositivo

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

Mobile Sales requiere 40 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, El idioma predeterminado de Mobile Sales es inglés.

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 o en inglés para los idiomas que no se admiten.

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.

- Desinstalar 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.

- Cree una carpeta de mensajes con el nombre Notificaciones.
- Instale Microsoft Compact Framework 3.5, NETCFSetupv35.msi que puede descargarse desde el sitio web de Microsoft: <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=en&FamilyID=e3821449-3c6b-42f1-9fd9-0041345b3385>.
- (Opcional) Instale Microsoft Compact Framework para mensajes, NETCFv35.Messages.EN.wm.cab si desea ver los mensajes de error de Windows Mobile de una ubicación específica. Sin este archivo, Mobile Sales podría mostrar solamente algunos mensajes localizados.

Nota: Después de instalar Microsoft Compact Framework, apague y vuelva a encender el dispositivo.

- (Opcional) Si su empresa utiliza Sybase Unwired Platform para suministrar la aplicación Mobile Sales a su dispositivo, instale el cliente Afaria. Si este paso es necesario, recibirá instrucciones del administrador de sistema.

Crear una carpeta de mensajes de notificación

Cree una carpeta para el recibo de mensajes de notificación antes de instalar Sybase Mobile Sales for SAP CRM en su dispositivo con Windows Mobile.

Nota: La carpeta de mensajes de notificación recopila las notificaciones del sistema SAP. No se utiliza como una cuenta tradicional de correo electrónico, por lo que debe utilizar una dirección de correo electrónico e información de servidor de correo ficticias.

1. Seleccione **Inicio > Mensajería**.

(Windows Mobile Standard) Seleccione **Inicio > Programas > Mensajería**.

2. Seleccione **Configurar correo electrónico**.

3. Ingrese una dirección de correo electrónico ficticia y luego seleccione **Siguiente**.

4. Desmarque la opción **Intentar obtener la configuración de correo electrónico automáticamente de Internet**, luego seleccione **Siguiente**.

5. Seleccione **Correo electrónico de Internet** como su proveedor de correo electrónico, luego seleccione **Siguiente**.

6. Ingrese **Notificaciones** como su nombre.

Ingrese la palabra **Notificaciones** exactamente como se indica (con N mayúscula).

7. Ingrese **Notificaciones** nuevamente como el nombre de la cuenta para mostrar y luego seleccione **Siguiente**.
8. Ingrese un servidor de correo entrante ficticio y a continuación seleccione **Siguiente**.
9. Ingrese un nombre de usuario ficticio, luego seleccione **Siguiente**.
10. Ingrese un servidor de correo saliente ficticio y seleccione **Siguiente**.
11. Seleccione **Manual** para Automático/Enviar recibir, luego seleccione **Finalizar**.

No necesita hacer nada más para mantener esta cuenta. No necesita recuperar manualmente los mensajes de correo electrónico.

Instalar Mobile Sales en su dispositivo con Windows Mobile

Instale Sybase Mobile Sales for SAP CRM en su dispositivo con Windows Mobile.

Requisitos

Cumplir con los requisitos de instalación.

Tarea

En muchas organizaciones, el administrador de sistema se encarga de enviar una notificación que proporciona instrucciones que incluyen un vínculo de descarga para la aplicación Mobile Sales en su dispositivo. Opcionalmente, puede copiar los archivos CAB a su dispositivo, por ejemplo, mediante el uso de ActiveSync. Una vez que los archivos CAB están en su dispositivo, puede instalarlos. Según el espacio de almacenamiento del dispositivo, es posible que necesite eliminar cada archivo CAB después de la instalación.

Nota: si va a reinstalar Mobile Sales, el administrador del sistema puede indicarle los archivos CAB que debe instalar. Para las primeras instalaciones, instale los archivos CAB de las aplicaciones Sybase Messaging y Mobile Sales.

1. Copie el archivo Sybase Messaging CAB a su dispositivo.

Use el Navegador de archivos para encontrar el archivo CAB en el dispositivo, luego seleccione el archivo CAB para comenzar el proceso de instalación.

- SUPMessaging_Pro.cab para Windows Mobile Professional
- SUPMessaging_Std.cab para Windows Mobile Standard

2. Copie el archivo CAB de la aplicación Mobile Sales a su dispositivo y luego selecciónelo para instalar.

- SybaseMobileSales_Pro_<version>.CAB para Windows Mobile Professional
- SybaseMobileSales_Std_<version>.CAB para Windows Mobile Standard

3. Seleccione **Aceptar** tantas veces como sea necesario para completar el proceso de instalación.

Siguiente

- Si va a ejecutar Mobile Sales en el modo Live (Activo), especifique la configuración de conexión en Configuración de Sybase antes de iniciar la aplicación.

- 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.

Ver o cambiar la configuración de conexión 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.

Seleccione **Inicio > Programas > Configuración de 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.

Comprobar la conexión al servidor

El registro de la configuración de Sybase indica si se encuentra conectado correctamente al servidor. Busque el mensaje **Conectado al servidor**. Si el mensaje no se muestra dentro de cinco minutos, reinicie el cliente desde la configuración de Sybase.

Para ver el registro:

En la configuración de Sybase Settings, seleccione **Menú > Mostrar registro**.

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.
- Asegúrese de tener un mínimo de 20 MB de memoria libre para procesos. Si no tiene memoria libre suficiente, cierre las aplicaciones que no esté utilizando.
- 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. Seleccione **Inicio > Programas > Mobile Sales**.
2. Si inicia Mobile Sales por primera vez, seleccione **No a ¿Desea iniciar en modo de evaluación?**

Este mensaje emergente sólo se muestra la primera vez que inicia Mobile Sales.

Si selecciona **Sí**, la aplicación se ejecuta en modo de evaluación. Si selecciona **Sí** por error y desea ejecutar Mobile Sales en Modo conectado, es posible realizar el cambio de Modo de evaluación a Modo conectado.

3. Ingrese la cuenta y contraseña SAP.

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. La página principal de la aplicación aparece luego de la sincronización. La pantalla de presentación de la aplicación muestra el estado de sincronización y los tipos de datos que se están cargando en el dispositivo.

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.

Ver también

- *Ejecutar Mobile Sales en modo de evaluación* en la página 10

- *Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado* en la página 10
- *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, o en inglés en caso de haber seleccionado un idioma no compatible.

El administrador de sistema determina si la aplicación de Mobile Sales puede ejecutarse en modo de evaluación.

1. Seleccione **Inicio > Programas > Mobile Sales**.
2. Seleccione **Sí** a la pregunta **¿Desea iniciar el Modo de evaluación?**

Este mensaje emergente sólo se muestra la primera vez que inicia Mobile Sales.

Si selecciona **No**, la aplicación se ejecuta en modo conectado (en línea). La opción Modo de evaluación queda desactivada. Si selecciona **No** por error y desea ejecutar Mobile Sales en Modo conectado, contáctese con el administrador de sistema para obtener ayuda.

3. Ingrese cualquier ID de usuario y contraseña, luego seleccione **Iniciar sesión**.

Nota: Anote la ID de usuario y contraseña específica, debido a que Mobile Sales solicita las mismas credenciales en los siguientes inicios de sesión.

Ver también

- *Capítulo 4, Iniciar Sybase Mobile Sales* en la página 9
- *Cambiar del Modo de evaluación al Modo conectado* en la página 10

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.

Requisitos

- Indique la información de conexión a Configuración de Sybase.
- Vea el registro de la configuración de Sybase para asegurarse de que Mobile Sales está conectado al sistema SAP.

Tarea

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. En la pantalla de inicio de sesión, seleccione **Menú > Anular suscripción**.
4. Seleccione **No** en el diálogo emergente, **¿Desea seguir en el Modo de evaluación?**
5. 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

Comprobar memoria disponible

Antes de iniciar la aplicación Mobile Sales, asegúrese de que tiene suficiente memoria disponible en su dispositivo con Windows Mobile.

Debe tener al menos 20 MB de memoria de procesos libre para iniciar Mobile Sales. Si no tiene memoria libre suficiente, cierre las aplicaciones que no esté utilizando.

1. Seleccione **Inicio > Configuración**.
2. (Windows Mobile Professional) Seleccione la pestaña **Sistemas**, luego seleccione **Memoria**.
(Windows Mobile Standard) Seleccione **Acerca de**. Es posible que tenga que seleccionar **Más** para ver la opción **Acerca de**.
3. Asegúrese de tener suficiente memoria libre.
 - (Windows Mobile Professional) Fíjese en la memoria libre en la columna Programa.
 - (Windows Mobile Standard) Desplácese hacia abajo para ver la memoria disponible.

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.
- Algunos mensajes del dispositivo aparecen en el idioma del sistema SAP en vez del idioma del dispositivo.








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

El administrador de sistemas determina los componentes (facetas) que se pueden visualizar, las que podrían incluir:

Tabla 2. 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.
	Documentos de venta. Muestra una lista de sus pedidos de venta.
	Análisis. Muestra una lista de los informes que puede ejecutar para ver datos de ventas en tiempo real del sistema SAP.

Ícono de Mobile Sales	Descripción
	<p>Recientes. (Windows Mobile Professional) Muestra elementos de cuentas, contactos, actividades, clientes potenciales y oportunidades que se han visto recientemente. Use la Configuración de Mobile Sales para cambiar la cantidad de elementos recientes que se visualizan de cada objeto.</p> <hr/> <p>Nota: Si utiliza Windows Mobile Standard, seleccione Elementos recientes en la parte superior de la pantalla de inicio.</p>

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.

Volver al inicio

- (Windows Mobile Professional) Desde el menú desplegable de Mobile Sales, seleccione **Inicio**.
- (Windows Mobile Standard) Seleccione **Menú > Inicio**.

Versión de Mobile Sales

Desde el menú de la pantalla de inicio de Mobile Sales, seleccione **Menú > Acerca de**.

Ver también

- *Configuración* en la página 19
- *Notificaciones* en la página 17

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 3. 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. Modifique el objeto para corregir los errores que ocasionaron las advertencias. Para eliminar la advertencia, abra la hoja de información y luego seleccione Menú > Eliminar advertencia. Si corrige los errores, el objeto permanece pendiente hasta la próxima sincronización con el servidor SAP.</p> <hr/> <p>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.</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. Para deshacer los cambios, seleccione Menú > Deshacer cambios, o edite el objeto para corregir los errores y luego guárdelo.</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.

En la configuración, puede determinar la forma en que se sincronizan los datos de contactos y entradas de calendario. Si desea trabajar sin conexión, puede deshabilitar la sincronización en Configuración de Sybase.

- Seleccione **Menú > Programas > Configuración de Sybase**.
- Seleccione **Conexión**, luego seleccione **Menú > Deshabilitar**.

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. Salga de la aplicación Mobile Sales.
 2. Inicie la aplicación Mobile Sales.
 3. En la pantalla de inicio de sesión, seleccione **Menú > Anular suscripción**.
 4. Confirme que desea anular la suscripción.
 - Si ejecuta Mobile Sales en modo de evaluación, indique si desea seguir utilizándola de esa forma. Si selecciona **No**, debe ingresar la configuración de la conexión en la configuración de Sybase antes de volver a suscribirse a Mobile Sales.
 - Si ejecuta Mobile Sales en modo conectado, inicie sesión para volver a suscribirse.

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. Seleccione **Menú > Opciones > Cambiar contraseña**.
2. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el mensaje de advertencia que indica que la contraseña debe cambiarse primero en el sistema SAP.
3. Ingrese la nueva **contraseña**.
4. Seleccione **Guardar**.

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. 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 13

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.

En Windows Mobile Professional, si seleccionó **Introducir burbuja de notificación** en la configuración de Mobile Sales, verá un mensaje en una burbuja cada vez que reciba una notificación.

1. Vaya a su cuenta de mensajería de notificaciones.
2. Seleccione un mensaje de correo de notificación para ver sus contenidos.
3. (Windows Mobile Professional) Seleccione **Ver en CRM** para ver el cliente potencial, la oportunidad o la actividad y todos sus datos en la aplicación Mobile Sales.

Ver también

- *Eliminar y borrar Notificaciones* en la página 18

Eliminar y borrar Notificaciones

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

1. Vaya a su cuenta de mensajería de notificaciones.
2. Elimine una notificación o todas las notificaciones.

Para	Debe
Eliminar una notificación	Seleccione la notificación que desea eliminar, luego seleccione Eliminar .
Borrar todas las notificaciones	Seleccione Menú > Seleccionar mensajes > Todos , luego seleccione Borrar .
Eliminar varias notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • (Windows Mobile Professional) Seleccione Menú > Seleccionar mensajes > Varios, resalte las notificaciones correspondientes, luego seleccione Eliminar. • (Windows Mobile Standard: mensajes adjuntos). Seleccione Menú > Seleccionar mensajes > Varios, resalte la primera notificación, seleccione la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo hasta que resalte las notificaciones correspondientes, luego seleccione Eliminar.
Eliminar una notificación y todas las notificaciones que le siguen	Seleccione la notificación, luego Menú > Seleccionar mensajes > Todos los siguientes , luego seleccione Eliminar .

Ver también

- *Ver notificaciones* en la página 17

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 determinar el comportamiento predeterminado de la aplicación, cambiar su contraseña o personalizar las hojas de datos indicando los campos que ve y su orden para las cuentas, contactos, actividades, clientes potenciales y oportunidades.

Configuración

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

En la pantalla principal, seleccione **Menú > Opciones > Configuración**.

Tabla 4. Configuración de Mobile Sales

Opción	Descripción
Introducir apellidos primero	Muestra primero el apellido de los contactos en la lista de contactos.
Registrar llamada telefónica	Si marca un número de teléfono de una cuenta o contacto, Mobile Sales muestra una ventana emergente para que pueda registrar la llamada telefónica saliente como una actividad de Mobile Sales. Si desea registrar una llamada recibida como una actividad CRM, debe crear manualmente una actividad del tipo Llamada entrante.
Pantalla de elementos recientes	Indica la cantidad de elementos recientes que deben mostrarse para las cuentas, contactos, actividades, clientes potenciales, oportunidades y documentos de venta.

Opción	Descripción
Duración predeterminada de clientes potenciales (días)	Indica la duración predeterminada para clientes potenciales creados recientemente. De manera predeterminada, se establece en 30 días. La fecha de inicio predeterminada es la fecha actual, y la fecha de término corresponde a los n días fijados a partir de la fecha de inicio en esta configuración.
Duración predeterminada de oportunidades (días)	Indica la duración predeterminada de oportunidades recientemente creadas. De manera predeterminada, se establece en 30 días. La fecha de inicio predeterminada es la fecha actual, y la fecha de término corresponde a los n días fijados a partir de la fecha de inicio en esta configuración.
Tiempo de espera de aplicaciones (minutos)	Indica la cantidad de minutos que deben transcurrir antes de que la aplicación agote el tiempo de espera y se pida una contraseña para recuperar el acceso. Si selecciona 0 (cero), la aplicación nunca agota el tiempo de espera.
Introducir burbuja de notificación	(Solo para Windows Mobile Professional) Muestra una alerta si recibe una notificación cuando un cliente potencial, oportunidad o actividad se crea en el sistema SAP.

Ver también

- *Pantalla de inicio de Mobile Sales* en la página 13

Personalizar una hoja de información

Personalice una hoja de información indicando los campos que ve y su orden. Puede personalizar las hojas de datos de cuentas, contactos, actividades, clientes potenciales y oportunidades.

1. Seleccione **Cuentas, Contactos, Actividades, Clientes potenciales, Oportunidades, o Documentos de venta.**
2. Seleccione un objeto para mostrar su hoja de información.
3. Seleccione **Menú > Personalizar.**
4. Resalte un campo.

Para	Debe
Ocultar el campo	Seleccione Menú > Ocultar elemento.
Mueva el campo hacia arriba	Seleccione Menú > Mover hacia arriba.
Mueva el campo hacia abajo	Seleccione Menú > Mover hacia abajo.
Mostrar un campo oculto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Menú > Introducir elemento. 2. Seleccione el elemento que desea mostrar, luego haga clic en Asociar. 3. Ubique el elemento en la ubicación adecuada mediante el uso de Mover hacia arriba o Mover hacia abajo.
Restaurar los valores predeterminados de la hoja de información	Seleccione Menú > Restaurar valores predeterminados.

5. Seleccione **Listo.**

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
Búsqueda	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.
Búsqueda avanzada	La búsqueda avanzada permite restringir aún más la búsqueda de datos del dispositivo, al indicar una línea de texto o, al seleccionar valores específicos desde una lista de algunos de los campos del objeto.
Búsqueda en línea	Una búsqueda en línea permite hallar registros en el sistema SAP. Cuando realiza una búsqueda en línea, debe utilizar texto con asteriscos en vez de una línea simple de texto. Puede realizar una búsqueda en línea con todos los objetos, excepto los contactos.

Realizar una búsqueda avanzada

Las búsquedas avanzadas permiten restringir la lista de resultados.

1. En la página principal de Mobile Sales, seleccione **Cuentas, Contactos, Actividades, Clientes potenciales, Oportunidades, o Documentos de venta**.
2. Abra la pantalla de búsqueda avanzada.
 - Para Windows Mobile Professional, seleccione **Menú > Búsqueda avanzada**.
 - Para Windows Mobile Standard, seleccione **Menú > Búsqueda > Avanzada**.
3. Ingrese una línea de texto de la lista para indicar el criterio de búsqueda.

Puede dejar campos en blanco para buscar en todos los valores para ese campo.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Buscar utilizando la búsqueda en línea

Realice una búsqueda en línea para hallar los registros en el sistema SAP. Debe contar con una conexión de red para realizar este tipo de búsqueda. Las búsquedas en línea se guardan automáticamente.

Cuando realiza una búsqueda, los resultados podrían mostrar registros que, a primera vista, no parecen ser pertinentes a su búsqueda. Los resultados que arroja la búsqueda de sistema del servidor SAP CRM son los registros que concuerdan más algunos registros adicionales que se relacionan con los registros que concuerdan.

Nota: Las búsquedas amplias pueden mostrar sólo un subconjunto de los datos o no mostrar ningún dato. Para asegurar que vea todos los resultados que desea, indique parámetros de búsqueda adicionales para limitar el conjunto de datos.

1. En la pantalla de inicio de Mobile Sales, seleccione **Cuentas, Actividades, Clientes potenciales, Oportunidades** o **Documentos de venta**.
2. Abra la pantalla de búsqueda en línea.
 - (Windows Mobile Professional) Seleccione **Menú > Búsqueda en línea**.
 - (Windows Mobile Standard) Seleccione **Menú > Buscar > Búsqueda en línea**.
3. Seleccione **Nueva búsqueda** para crear una nueva búsqueda en línea o haga doble clic sobre una búsqueda guardada.
4. Si quiere crear una nueva búsqueda, ingrese el texto con asteriscos como comodín, o seleccione valores de las listas en los campos correspondientes.

Nota: Se crean las categorías en el sistema SAP. Si creó el objeto en Mobile Sales, éste no tiene categoría.

5. Haga clic en **Aceptar**.

Puede ver sólo las búsquedas que recibieron datos del sistema SAP. Si realiza una búsqueda en línea sin una conexión a red, la búsqueda en línea permanece pendiente hasta que se conecte a una red.

Eliminar una búsqueda en línea

Eliminar una búsqueda en línea.

Puede eliminar sólo las búsquedas que recibieron datos del sistema SAP.

1. En la pantalla principal de Mobile Sales, haga clic en **Cuentas, Actividades, Clientes potenciales, Oportunidades**, o **Documentos de venta**.
2. Abra la pantalla de búsqueda en línea.

- (Windows Mobile Professional) Seleccione **Menú > Búsqueda en línea**.
 - (Windows Mobile Standard) Seleccione **Menú > Buscar > Búsqueda en línea**.
3. Marque la búsqueda en línea que desea eliminar, luego seleccione **Menú > Eliminar**.

CAPÍTULO 7 **Mapas**

Mobile Sales se integra con el servicio de mapas Google Maps en Windows Mobile. Google debe proporcionar a su organización una clave de mapa para usar este servicio.

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. Seleccione **Introducir en mapa** para ver la ubicación en el mapa.

Si utiliza Windows Mobile Standard, seleccione **Menú > Ver en mapa**.

4. (Opcional) Ajuste la visualización del mapa.
 - (Windows Mobile Professional) Seleccione **Acercar** o **Rotar**.
 - (Windows Mobile Standard) Seleccione **Menú**, luego **Acercar**, **Alejar**, **Rotar a la izquierda**, o **Rotar a la derecha**.

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 para restringir e introducir los resultados.
- Mostrar una lista de las cuentas vistas recientemente.
- Clasificar la lista de cuenta según nombre, ciudad o estado.
- 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 14

Inspeccionar los detalles de la cuenta

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

Para las direcciones de correo electrónico, las direcciones postales, los números de teléfono y los sitios web, puede seleccionar 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.
 - Agregar la cuenta a la libreta de direcciones original.
 - 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** en Windows Mobile Professional, o **Menú > Editar cuenta** en Windows Mobile Standard.

Desde la pantalla Editar cuenta, puede:

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

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.
Ingresar una línea de texto para restringir e introducir los resultados.
- Mostrar una lista de los contactos vistos recientemente.
- Clasificar la lista de contactos según empresa.
- 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:

- 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 14

Inspeccionar los detalles del contacto

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

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.
- Crear nuevas relaciones, actividades, clientes potenciales y oportunidades.
- 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 registrar mensajes de correo electrónico y llamadas telefónicas como actividades CRM.
- Agregue las citas de Mobile Sales a su calendario original. El administrador de sistemas determina los tipos de actividad que puede guardar en su calendario original.
- 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.
Ingresar una línea de texto para restringir e introducir los resultados.
- Seleccione una actividad para ver su hoja de información.
- Ver sólo las actividades de hoy o las actividades recientes.
- Clasificar según **Fecha**, **Tipo**, **Nombre**, o **Estado**.

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.

- Puede crear una actividad de Mobile Sales para una llamada de teléfono saliente. Si seleccionó **Registrar llamada telefónica** en Opciones, aparecerá un diálogo en caso de que haya marcado el número de teléfono de una cuenta o un contacto. Si seleccionó **Sí** para registrar la llamada, Mobile Sales inicia la pantalla de actividades Crear llamada saliente.
- Puede crear una actividad de Mobile Sales a partir de un mensaje de correo electrónico. Abra el mensaje de correo electrónico en la bandeja de entrada o en la bandeja de salida, luego seleccione **Menú > Crear como actividad**. El texto del mensaje de correo electrónico se almacena en las notas de la actividad nueva.
- (Windows Mobile Professional) Haga clic en la flecha Abajo para seleccionar las fechas iniciales y finales de una actividad.

Ver también

- *Indicadores de estado de los datos* en la página 14

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, seleccione **Menú > Editar actividad**.

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.
Ingresar una línea de texto para restringir e introducir los resultados.
- Seleccione un cliente potencial para ver su hoja de información.
- Ver solo clientes potenciales 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 14

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.
- 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.
Ingresar una línea de texto para restringir e introducir los resultados.
- Seleccione una oportunidad para ver su hoja de información.
- Ver sólo oportunidades 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 14

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.

CAPÍTULO 13 Documentos de venta

Incluyen pedidos de venta, órdenes de servicio, presupuestos y contratos.

Puede ver todos los documentos de venta o aquellos asociados con una cuenta o contacto, mediante los siguientes métodos:

Método	Descripción
Documentos de venta	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccionar Documentos de venta.2. Seleccione un documento de venta para ver sus detalles.
Cuentas	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccionar Cuentas.2. Seleccione una cuenta para ver su hoja de datos.3. Cerca del final de la pantalla, seleccione Documentos de venta.4. Seleccione el documento de ventas para ver sus datos.
Contactos	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Contactos.2. Seleccione un contacto para ver su hoja de información.3. Cerca de la parte inferior de la pantalla, seleccione Documentos de venta.4. Seleccione el documento de ventas para ver sus datos.

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.

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
Pedidos de venta principales	Muestra los pedidos de venta principales.

Formatos de visualización de informes

Puede intercambiar entre la vista de gráficos o la vista de tabla si selecciona **Gráfico** o **Tabla**, respectivamente.

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 .

Seleccione el informe para verlo, seleccione **Menú > Editar**, cambie las opciones del informe y luego seleccione **Menú > Guardar como** y escriba un nombre para el informe.

Eliminar informes guardados

Puede eliminar cualquier informe desde Mis informes .

Resalte el informe y seleccione **Menú > Eliminar**.

Actualizar posición del usuario

El sistema SAP mantiene su posición dentro de la organización de ventas. Si su posición cambia, tendrá que actualizar su posición de usuario en la aplicación Mobile Sales. Por ejemplo, si lo ascienden al puesto de gerente de ventas, podrá ejecutar informes de análisis de

pipeline tanto para usted como para sus representantes de venta. Para actualizar la posición de usuario, seleccione **Análisis**, luego **Menú > Actualizar posición de usuario**.

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. Si es la primera vez que ejecuta este informe, seleccione su posición de usuario. 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 Informe de pipeline es un gráfico de barras que, de manera predeterminada, muestra los ingresos objetivo, esperados y obtenidos mensualmente, durante un periodo de tres meses.

Tabla 5. Detalles del informe de pipeline

Opción	Descripción
Nombre	Ingrese un nombre para el informe.
Periodo	Seleccione el periodo: Mensual o Trimestral .
Ponderación	Calcula los ingresos ponderados según la posibilidad de éxito de las oportunidades.
usuario	Seleccione su posición. Si es un gerente y tiene las autorizaciones correspondientes, especifique Gerente de ventas en los dos campos siguientes que aparecerán.
Equipo de ventas	(Opcional) Si seleccionó gerente de ventas como usuario , puede designar el equipo de ventas.
Representante miembro del equipo de	(Opcional) Si seleccionó gerente de ventas como usuario , 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 informe de oportunidades principales es un gráfico de columnas que, de manera predeterminada, muestra las perspectivas de venta principales y sus ingresos esperados según fecha de cierre.

Las opciones aparecen en orden alfabético.

Tabla 6. 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 ninguna .
Nombre	Ingrese un nombre para el informe.
# de oportunidades	Seleccione la cantidad de oportunidades a incluir.
Periodo	Seleccione el periodo: Anterior, Actual, Siguiente , o Ninguno . Seleccione Ninguno si especifica una fecha de cierre.
Rep. 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 Fecha de cierre o Ingreso esperado .
Orden de clasificación	Seleccione Ascendente o Descendente .
Estado	Seleccione el estado del pedido de ventas.

Opción	Descripción
Margen de tiempo	<p>Seleccione el margen de tiempo: Mensual, Trimestral, o Ninguno.</p> <p>Seleccione Ninguno si especifica una fecha de cierre.</p>

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 informe de oportunidades de mayor riesgo es un gráfico de columnas que, de manera predeterminada, muestra las perspectivas de venta en riesgo según volumen esperado.

Las opciones aparecen en orden alfabético.

Tabla 7. Detalles del informe de oportunidades de mayor riesgo

Opción	Descripción
Nombre	Ingrese un nombre para el informe.
# de oportunidades	Seleccione la cantidad de oportunidades a mostrar.
Rep. de ventas	Si es un gerente y cuenta con las autorizaciones pertinentes, puede designar a uno o a todos los representantes de venta.
Etapas de ventas	Seleccione la etapa de ventas.
Orden de clasificación	Seleccione Fecha de cierre, Ingresos , o Etapas de ventas .
Margen de tiempo	Seleccione el margen de tiempo: Últimos 7 días, Últimos 30 días , o Últimos 90 días .

Informe de pedidos de venta principales

Genera un informe en tiempo real de los principales pedidos de venta.

Seleccione **Análisis** desde la pantalla de inicio, a continuación seleccione **Pedidos de venta principales** 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.

Tabla 8. Detalles del informe de pedido de ventas principales

Opción	Descripción
Nombre	Ingrese un nombre para el informe.
Estado	Seleccione el estado del pedido de ventas.
Periodo	Seleccione el periodo: Anterior , Actual , Si-guiente , o Ninguno .
margen de tiempo	Seleccione el margen de tiempo: Mensual , Tri-mestral , o Ninguno .
Fecha de registro	Seleccione una fecha en el calendario, o ningu-na .
Rep. de ventas	Si es un gerente y cuenta con las autorizaciones pertinentes, puede designar a uno o a todos los representantes de venta.
Cantidad de pedidos de venta	Seleccione la cantidad de pedidos de venta a incluir.
Clasificar por	Seleccione Valor neto o Predeterminado .
Orden de clasificación	Seleccione Ascendente o Descendente .

CAPÍTULO 15 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.
- Guardar un contacto personal como contacto CRM.
- Registrar una entrada en el calendario como actividad de Mobile Sales.
- Registrar un mensaje de correo electrónico como actividad de Mobile Sales.
- Guardar una actividad CRM en su calendario personal.

Cuando configura la aplicación Mobile Sales, el administrador de sistema determina la forma en que los contactos personales y las entradas de calendario se sincronizan con los contactos y actividades de Mobile Sales: automática, manual o ninguna.

Datos	Descripción
Contactos	<ul style="list-style-type: none">• En el modo automático, los contactos originales automáticamente se convierten en contactos de Mobile Sales y los contactos de Mobile Sales se convierten automáticamente en contactos originales.• En el modo manual, debe indicar específicamente los contactos que desea sincronizar.• Si ha seleccionado "ninguno", no puede sincronizar los contactos originales ni los contactos de Mobile Sales.

Datos	Descripción
Actividades CRM y entradas de calendario	<ul style="list-style-type: none"> • Si está en el modo automático, las entradas originales del calendario se convertirán automáticamente en actividades de Mobile Sales, del mismo modo que las entradas de calendario (citas, reuniones) se volverán actividades de Mobile Sales. • Si está en el modo manual, debe especificar las actividades CRM o las entradas originales de calendario que desea sincronizar. • Si seleccionó "ninguno", no podrá sincronizar las entradas de calendario con las actividades 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 o calendario 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.

Asociar un contacto personal a Mobile Sales

Puede asociar de forma manual un contacto personal a la aplicación Mobile Sales, siempre que se encuentre configurada para sincronizar esos elementos manualmente.

1. Abra un contacto personal para ver sus datos de contacto.
2. Seleccione **Menú > Asociar contacto a CRM**.

La aplicación Mobile Sales abre el contacto en el modo de edición.

3. Asocie el contacto con una cuenta, a continuación seleccione **Siguiente**.
4. (Opcional) Modifique la información alternativa del contacto y luego seleccione **Guardar**.

Guardar un contacto CRM como contacto personal

Guarde un contacto comercial CRM como un contacto personal.

1. En la pantalla de inicio, seleccione **Contactos**.

2. Seleccione un contacto para ver su hoja de información.
3. Seleccione **Menú > Guardar como contacto personal**, luego seleccione **Aceptar**.

Agregar una entrada de calendario como una actividad de Mobile Sales

Puede asociar de forma manual una entrada de calendario como actividad de Mobile Sales, siempre que la aplicación se encuentre configurada para sincronizar esos elementos manualmente.

1. Seleccione una entrada de calendario de su calendario personal para abrirla.
2. Seleccione **Menú > Registrar como actividad CRM**.

La aplicación Mobile Sales abre la pantalla **Editar actividad** e indica el asunto del calendario como la descripción de la actividad CRM, la cual puede cambiar.

3. Agregue la información de relación.
4. Agregue o edite cualquier otro dato de actividad que corresponda.
5. Seleccione **Guardar**.

Agregar un mensaje de correo electrónico como una actividad de Mobile Sales

Registre manualmente un mensaje de correo electrónico como actividad de Mobile Sales, si la aplicación Mobile Sales se configuró para sincronizar manualmente estos elementos.

1. Seleccione un mensaje de correo electrónico para abrirlo.
2. Seleccione **Menú > Registrar como actividad CRM**.

La aplicación Mobile Sales abre la pantalla **Editar actividad** e indica el asunto del mensaje de correo electrónico como la descripción de la actividad CRM, la cual puede cambiar. El cuerpo del mensaje de correo electrónico aparece en las notas.

3. Agregue la información de relación.
4. Agregue o edite cualquier otro dato de actividad que corresponda.
5. Seleccione **Guardar**.

Guardar una actividad CRM en el calendario personal

Guarde una cita CRM o una actividad de reunión en el calendario personal.

1. Desde el menú de la pantalla de inicio de Mobile Sales, seleccione **Actividades**.
2. Seleccione una cita o actividad de reunión.
3. Seleccione **Menú > Guardar en calendario**.

CAPÍTULO 16 **Desinstalar Mobile Sales**

Puede desinstalar 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.

Requisitos

Inhabilitar Sybase Messaging.

1. Inicie la configuración de Sybase.
2. Seleccione **Opciones avanzadas**.
3. Desmarque **Sybase Messaging activado**.
4. Seleccione **Listo**.

Tarea

Desinstale o cualquier versión existente de la aplicación Mobile Sales antes de instalar una versión más nueva.

1. Salga de la aplicación Mobile Sales.
2. Seleccione **Configuración**.
3. Abra **Eliminar programas**.

Si tiene que desinstalar tanto Sybase Messaging como Mobile Sales, desinstale los programas en el orden especificado. En algunos casos, solo podría tener que desinstalar Sybase Mobile Sales. Compruebe con el administrador de sistema si no está seguro de desinstalar ambos programas o solamente Mobile Sales.

- a) Eliminar Sybase Mobile Sales.
- a) Elimine Sybase Messaging.

Reinicie el dispositivo según sea necesario. Una vez que el dispositivo se reinicia, es posible que tenga que volver al menú Eliminar programas.

4. Seleccione **Listo**.
5. Compruebe que el desinstalador eliminó la carpeta Mobile Sales para asegurarse de que no hayan quedado elementos de la instalación.
 - a) Abra el explorador de archivos.
 - b) En la carpeta **Archivos de programas**, elimine la carpeta Mobile Sales si es que aún existe.

Si no puede eliminar la carpeta Mobile Sales, apague y vuelva a encender el equipo para reiniciarlo.

Ver también

- *Anular la suscripción de Mobile Sales* en la página 16

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.

Las búsquedas en línea no arrojan datos

Problema: Las búsquedas amplias pueden mostrar sólo un subconjunto de los datos o no mostrar ningún dato. La empresa determina la cantidad máxima de datos permitidos en el momento de configurar el sistema SAP.

Solución: Para asegurarse de obtener todos los resultados que desea, restrinja el conjunto de datos indicando parámetros de búsqueda adicionales.

Error de contraseña durante la sincronización

Problema: Si cambia la contraseña de su dispositivo, pero no solicita a su empresa que realice el cambio primero en el servidor SAP, verá un mensaje de error.

Solución: Consulte *Cambio de contraseña* en esta guía de usuario.

Las últimas ediciones sobrescriben los cambios pendientes

Problema: Si más de una persona edita el mismo registro al mismo tiempo y si la información no se ha enviado al sistema SAP, la información asociada con la última operación guardada sobrescribe cualquier modificación pendiente.

Alternativa: Ninguna.

La búsqueda de acuerdo a descripción de elemento bloquea la aplicación

Problema: Si intenta realizar una búsqueda en línea de acuerdo con una descripción y no cuenta con una conexión a red cuando intenta asociar un elemento nuevo a un cliente potencial, la aplicación Mobile Sales esperará hasta que tenga conectividad.

Alternativa: Para seguir trabajando sin conexión, cancele la búsqueda.

Los tiempos de inicio y fin de la búsqueda avanzada deben ser coincidencias exactas

Problema: Cuando realiza una búsqueda avanzada, las fechas que indica como Hora de inicio y Hora de término reflejan la fecha exacta en que la actividad u oportunidad comenzó o finalizó, lo que implica que la búsqueda sólo encontrará registros de los objetos que concuerden exactamente con esas fechas de inicio y término. No funciona como un intervalo de fechas y, por lo tanto, no entrega resultados entre esas dos fechas.

Alternativa: Ninguna.

El registro rechazado debe corregirse en el dispositivo

Problema: Si el sistema SAP rechaza un registro o éste contiene un error en su dispositivo, otro usuario de Mobile Sales o el administrador de sistemas no podrá corregir el error o actualizar el objeto mientras se encuentre en estado de error.

Solución: Corrija el registro u objeto en su dispositivo.

Error de recepción al iniciar Mobile Sales mientras se reciben datos

Problema: Si intenta iniciar una nueva instalación de Mobile Sales mientras está recibiendo datos, el sistema genera un error del tipo SQLiteException.

Solución: Contáctese con el administrador de sistema para eliminar los mensajes pendientes en Unwired Server de modo que pueda volver a suscribirse (iniciar sesión).

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.

Se excedieron los intentos máximos de inicio de sesión

Problema: Si intentó acceder pero ingresó información de inicio de sesión incorrecta y recibió varios errores del tipo "la contraseña no es válida", la aplicación muestra el mensaje Se excedieron los intentos máximos de inicio de sesión.

Solución: Contáctese con el administrador de sistema para que le proporcione instrucciones sobre la forma de restablecer la configuración de la cantidad máxima de intentos de inicio de sesión.

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:

Alternativa al	problema
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.

a.m y p.m se intercambian al ingresar la hora

Problema: Si ingresa de forma manual un dígito para la hora, los valores AM y PM se intercambian.

Alternativa: Ingrese dos dígitos para la hora, por ejemplo, "01" en vez de "1".

El dispositivo alterna entre Conectado y Desconectado

Problema: El registro de la configuración de Sybase muestra que el dispositivo alterna entre Conectado y Desconectado.

Solución: Ninguna. Sin acción requerida. La respuesta de la aplicación puede ser lenta.

Índice

A

- a Sybase Mobile Sales for SAP CRM
 - Introducción 1
- actividades 35
 - crear 35
 - guardar en el calendario original 52
 - hoja de información 36
 - inspeccionar 36
- análisis 43
- anular la suscripción a Mobile Sales 16

B

- buscar 24
 - búsqueda en línea 24
 - tipos 23
- búsqueda
 - avanzada 23
- búsqueda avanzada 23
- búsqueda en línea 24

C

- Cambiar del Modo de evaluación al
 - Modo conectado 10
- Carpeta de mensajes de notificación 3
- clientes potenciales 37
 - crear 37
 - hoja de información 38
 - inspeccionar 38
- configuración 19
- configuración de la conexión 7
- Configuración de Sybase 7
- contactos 33
 - crear 33
 - guardar en los contactos originales 50
 - hoja de información 34
 - inspeccionar 34
 - mapa 27
 - personal 50
- Contraseña de sistema SAP 17
- contraseña para el sistema SAP 17
- cuentas 29

- crear 29
- hoja de información 30
- inspeccionar 30
- mapa 27
- ver 29

D

- desinstalar Mobile Sales 53
- detalles de actividad
 - editar 36
- Detalles de la cuenta
 - editar 30
- detalles de oportunidades
 - editar 40
- detalles del cliente potencial
 - editar 38
- detalles del contacto
 - editar 34
- dispositivos compatibles 1
- documentos de venta
 - ver 41

E

- eliminar búsqueda en línea 24
- entrada de calendario
 - registrar como actividad 51

H

- hoja de información
 - actividades 36
 - clientes potenciales 38
 - contacto 34
 - cuenta 30
 - oportunidad 40
 - personalización 20

I

- idiomas compatibles 2
- indicadores de estado de datos 14
- informe de análisis de pipeline 44
- informe de oportunidad de mayor riesgo 46

- informe de oportunidades principales 45
- informe de pedido de ventas principales 47
- informes 43
 - análisis de pipeline 44
 - oportunidad de mayor riesgo 46
 - oportunidades principales 45
 - pedido de ventas principales 47
- instalar la aplicación en el dispositivo 5
- integración de los datos del dispositivo 49
- introducción 13

L

- lista de actividades
 - ver 35
- Lista de clientes potenciales
 - ver 37
- Lista de contactos
 - ver 33
- Lista de cuentas
 - ver 29
- Lista de oportunidades
 - ver 39

M

- mapa
 - opciones del proveedor 27
 - ver dirección 27
- mensaje de correo electrónico
 - registrar como actividad 51
- Modo de evaluación
 - ejecución 10

N

- notificaciones 13, 17
 - borrar 18
 - eliminar 18

- ver 17

O

- oportunidades 39
 - crear 39
 - hoja de información 40
 - inspeccionar 40

P

- pantalla de inicio
 - Actividades de hoy 13
 - configuración 13
 - íconos 13
 - Notificaciones 13
- personalización 19

R

- requisitos de almacenamiento 1
- requisitos de almacenamiento del dispositivo 1
- requisitos de instalación 2
- requisitos de memoria 11
- resolución de problemas 55

S

- sincronización con el sistema SAP 1, 15
- suscribirse a Mobile Sales 16
- Sybase Mobile Sales for SAP CRM
 - cambiar contraseña 17
 - iniciar 9

V

- Versión de Mobile Sales 13