

Introducción a Prospect CRM

Índice de contenidos

<i>¿Qué es un CRM?</i>	2
<i>¿Cómo se relaciona Prospects CRM con otras herramientas/recursos de MLS?...</i>	2
Resumen de las características principales	2
TABLERO “Dashboard”	3
LISTADOS	3
CONTACTOS	4
CALENDARIO	4
Añadir y editar contactos	4
Añadir un contacto.....	5
Saludos “Greetings”	6
Palabras clave “Keywords”	7
Etapa de ventas “Sales Stage”	7
Personalización del Agente	8
Marca “branding” del agente	8
Firma de correo electrónico “Email Signature”	11
Campañas de correo electrónico “Email Campaign”	12
Modelos de texto	13
Tarjetas virtuales “Virtual Cards”	14
Informes de mercado “Market Report”	15
Planes de acción “Action Plan”	17
Recursos adicionales	19
Clases de Stellar MLS.....	19
Página de los productos de Stellar MLS.....	19

¿Qué es un CRM?

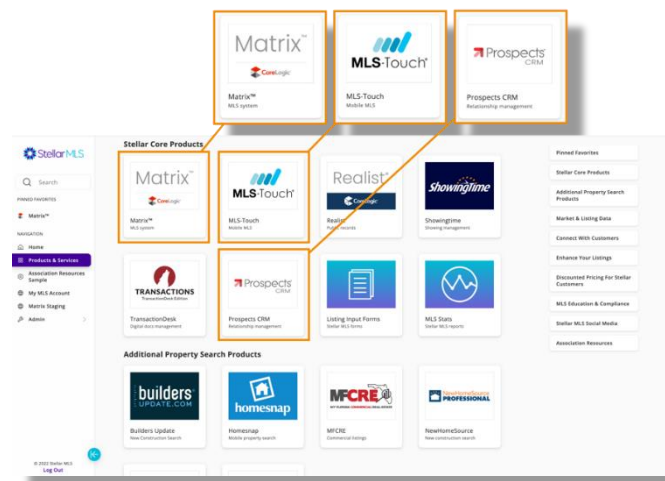
CRM son las siglas en inglés de Customer Relationship Manager (relaciones con los clientes) y, en general, un CRM reúne diferentes aspectos de su negocio, como la información de contacto, las listas de tareas laborables, calendario y los recordatorios, para ayudarle a ser más organizado, a establecer relaciones y a estar al tanto de todo lo que ocurre en su negocio.

¿Cómo se relaciona Prospects CRM con otras herramientas/recursos de MLS?

Es la combinación de Matrix™, MLS-Touch® y Prospects CRM® la que crea el ecosistema perfecto. Como recordatorio, Matrix es el sistema principal donde buscará y accederá a los datos de los listados introducidos en Stellar MLS, MLS-Touch es una aplicación para su teléfono celular y Prospects CRM puede ayudar a administrar sus contactos y actividades comerciales.

Y todos trabajan juntos...

Es importante señalar que Prospects CRM es único comparado a otros CRM porque está directamente integrado con el sistema de MLS, Matrix, lo que significa que los datos pueden fluir entre los dos sistemas. Esto permite acceder a algunas funciones increíbles, como poder vincular los registros de contactos con los listados de MLS, generar informes de mercado, ver las propiedades que sus clientes han marcado como favoritas o descartado en el portal del cliente, OneHome.



Resumen de las características principales

En la parte superior de la página de Prospects CRM, accederá a sus cuatro funciones principales: Tablero, Listados, Contactos y Calendario.



Dashboard

Listings

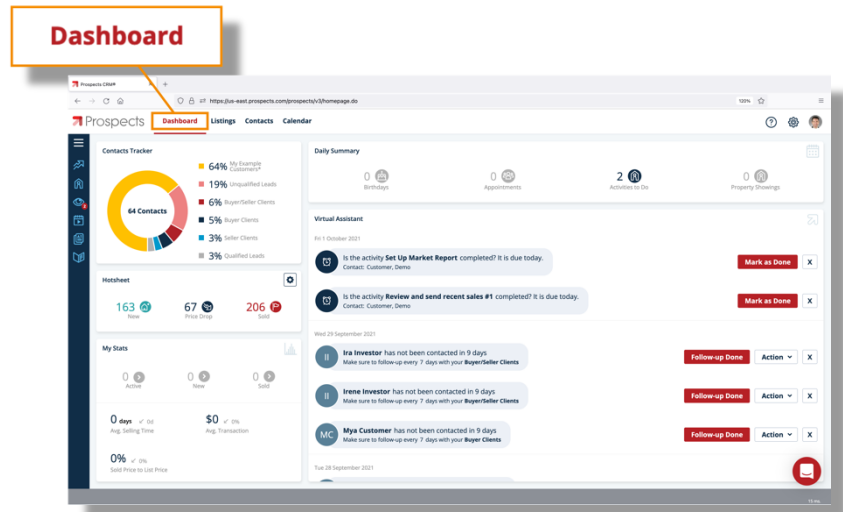
Contacts

Calendar

TABLERO “Dashboard”

El panel de control le ayuda a centrarse en lo que es importante. Actúa como tu asistente virtual que te recuerda las fechas importantes, con quién tienes que hacer un seguimiento, las próximas citas y mucho más, todo de un vistazo.

A medida que utiliza más y más Prospects CRM, el tablero de control comenzará a completarse rápidamente con información que lo mantendrá al tanto de sus actividades y le permitirá mantenerse organizado.

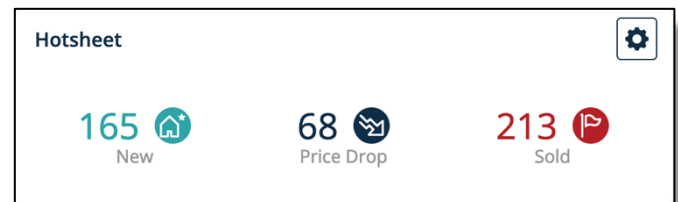
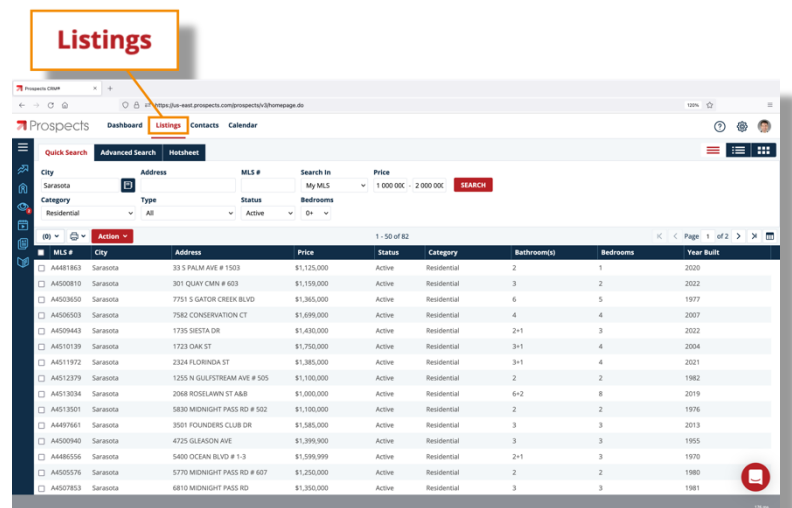


LISTADOS “Listings”

Debido a que Prospects CRM está integrado con Matrix, usted puede realizar búsquedas básicas y ver los detalles de los listados directamente en el sistema desde una variedad de lugares, incluyendo el menú de Listados. Al tener acceso a los datos en MLS desde Prospects CRM les da acceso a otras funciones.

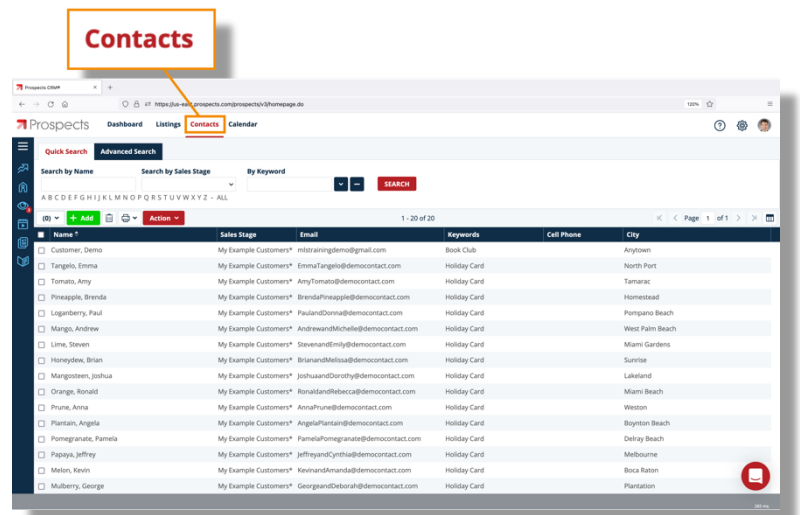
Ahora bien, si se pregunta *¿Por qué querría acceder a los listados aquí además de Matrix?* Considere lo siguiente: ¡Ser capaz de manejar los listados de las propiedades en MLS y luego asociar esos listados con uno o incluso múltiples contactos! Esto le permitirá a Prospects CRM a ayudar a manejar sus transacciones.

Además, la integración con Matrix hace posible crear una Publicación de Propiedades Prioritarias “HotSheet” y luego ver los cambios en los listados dentro de un área determinada durante un período de tiempo, directamente desde Prospects CRM.



CONTACTOS “Contacts”

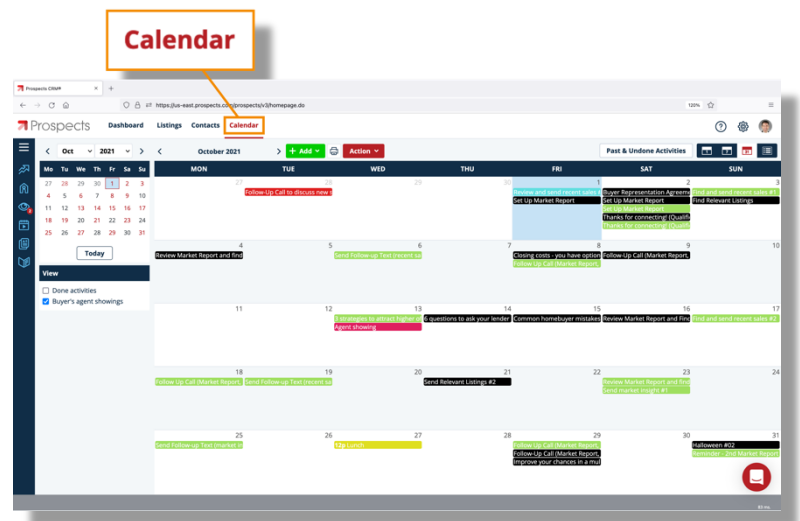
La sección de contactos es donde probablemente pasará la mayor parte de su tiempo en Prospects CRM. Puede almacenar y administrar fácilmente la información de contacto de todas las personas que conoce: clientes, prospectos, pasados clientes, prestamistas, contratistas y otros agentes. Una vez introducido un contacto, puede realizar acciones como programar seguimientos, citas y tareas pendientes.



CALENDARIO “Calendar”

El calendario dentro de Prospects CRM es un recurso fantástico y diseñado para los agentes.

Al programar actividades en el calendario como citas o tareas pendientes, se pueden vincular a sus listados en MLS (y a los contactos) para que toda la información esté disponible en un solo lugar.

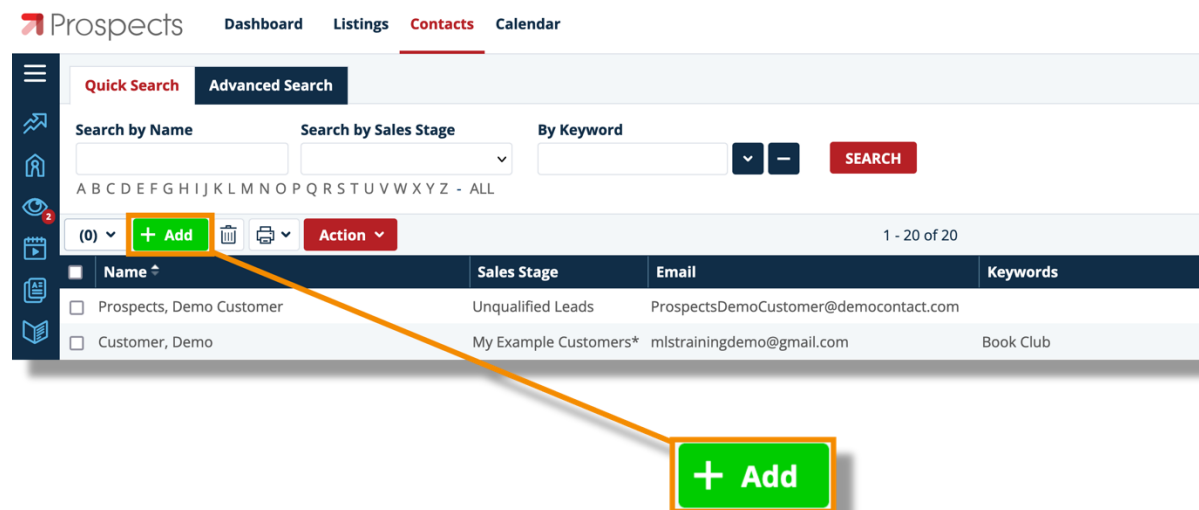


Añadir y editar contactos

Gracias a su integración con Matrix, Prospects CRM sincroniza automáticamente cualquier contacto guardado en Matrix. También puede introducir contactos en Prospects CRM directamente, ya sea uno a la vez o puede importar contactos desde una variedad de diferentes formatos de archivo como CSV.

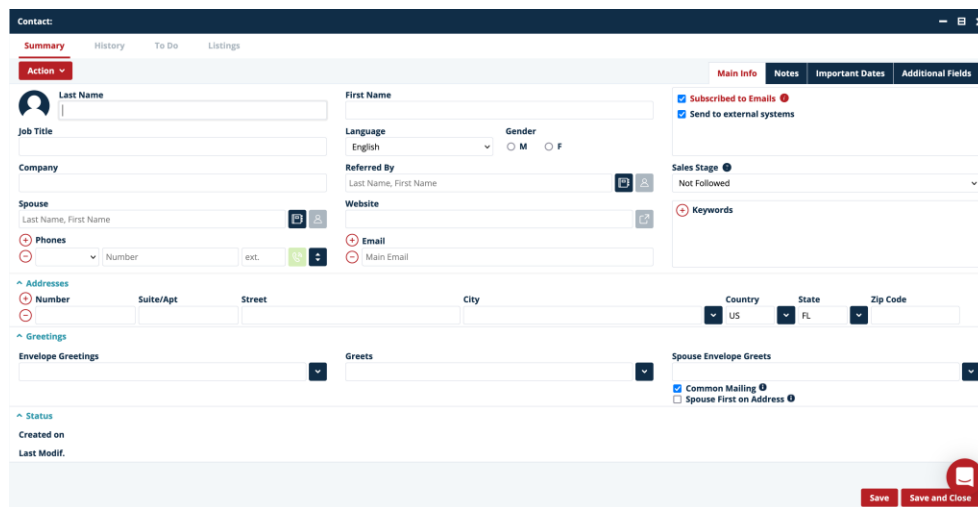
Para ver una lista de sus contactos, haga clic en el botón del menú Contactos, situado en la parte superior de la pantalla. La lista que se muestra en la página de contactos muestra sus 20 contactos más recientes. Puede buscar individualmente por nombre, haga clic en la primera letra del apellido del contacto en el alfabeto que se muestra debajo de las barra de búsqueda para que aparezcan los contactos coincidentes, o hacer clic en todos "All" para mostrar todos sus contactos.

Añadir un contacto



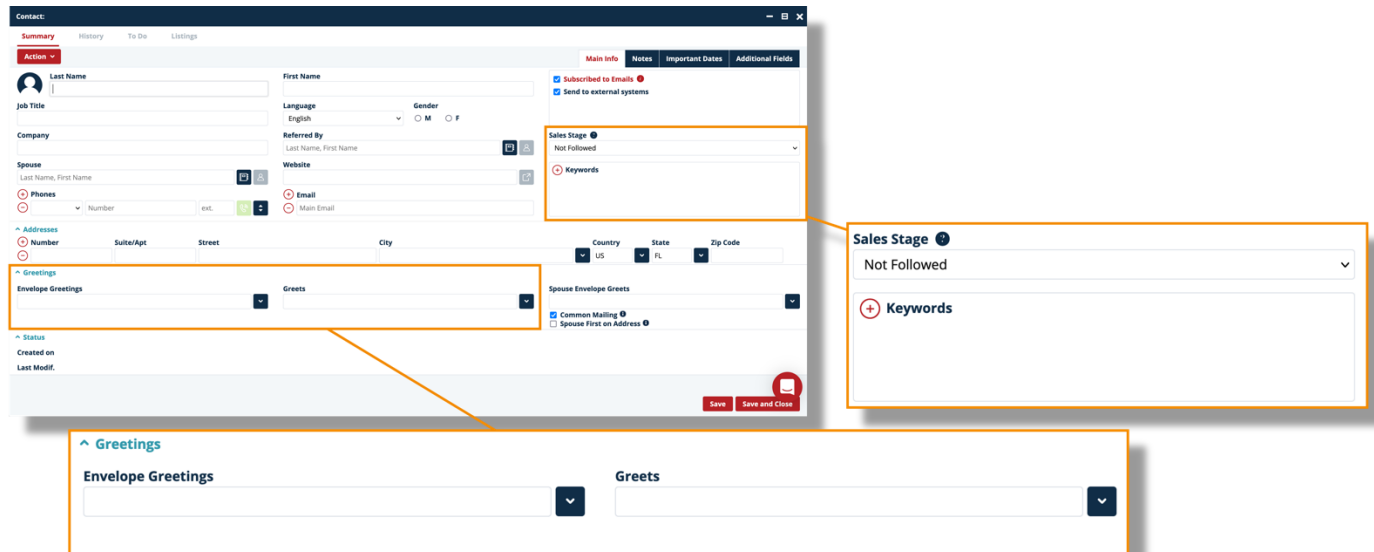
The screenshot shows the 'Prospects' CRM interface. At the top, there are navigation tabs: Dashboard, Listings, **Contacts**, and Calendar. Below this is a search bar with 'Quick Search' and 'Advanced Search' options. The search bar includes fields for 'Search by Name', 'Search by Sales Stage', and 'By Keyword', along with a 'SEARCH' button and an alphabetical index (A-Z - ALL). Below the search bar is a table of contacts. The table has columns for 'Name', 'Sales Stage', 'Email', and 'Keywords'. Two contacts are listed: 'Prospects, Demo Customer' and 'Customer, Demo'. A green box highlights the '+ Add' button located above the table. A callout box below the table also shows a green '+ Add' button.

Para añadir un contacto individual, haga clic en el botón verde Añadir "+Add" situado encima de la lista de contactos.



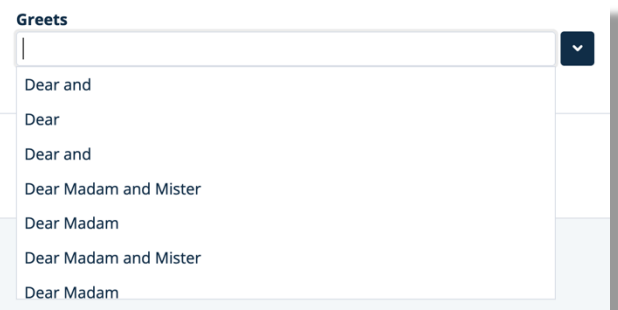
The screenshot shows the 'Contact' form in the Prospects CRM. The form is divided into several sections: 'Summary', 'Main Info', 'Notes', 'Important Dates', and 'Additional Fields'. The 'Summary' section includes fields for 'Last Name', 'First Name', 'Job Title', 'Company', 'Spouse', 'Phones', 'Email', and 'Addresses'. The 'Main Info' section includes fields for 'Language', 'Gender', 'Referred By', 'Website', 'Sales Stage', and 'Keywords'. The 'Notes' section includes checkboxes for 'Subscribed to Emails' and 'Send to external systems'. The 'Important Dates' section includes a 'Sales Stage' dropdown menu. The 'Additional Fields' section includes a 'Spouse Envelope Greet' dropdown menu. The form also has a 'Status' section with 'Created on' and 'Last Modif.' fields. At the bottom right, there are 'Save' and 'Save and Close' buttons.

La mayoría de los campos de contacto disponibles le resultarán familiares, como el nombre, apellido, los teléfonos y las direcciones. Sin embargo, para aprovechar realmente el poder de Prospects CRM, hay algunas secciones adicionales que deben tenerse en cuenta. Estas incluyen saludos ‘greetings’, palabras clave “keywords” y etapa de ventas “sales stage.”



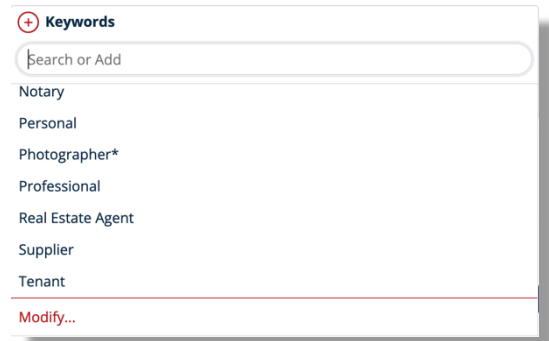
Saludos “Greetings”

Esta área contiene tres opciones: Saludo para sobre, Saludo y Saludo del cónyuge. Al enviar comunicaciones, como un correo electrónico, desde Prospects CRM utilizando una plantilla de texto existente o personalizada (que se discutirá más adelante), puede rellenar automáticamente la línea de saludo de ese mensaje tanto con el saludo o con el nombre del contacto. Hay muchas opciones predefinidas para elegir y también puede crear nuevas.



Palabras clave “keywords”

Poder asignar palabras clave a los registros de contactos es una gran manera de agrupar los contactos y luego volver a ellos rápidamente. Al igual que en el caso de los saludos, Prospects CRM cuenta con una amplia lista de palabras clave predefinidas entre las que puede elegir y/o puede añadir nuevas palabras claves haciendo clic en la palabra Modificar “modify” al final de la lista.



Etapa de ventas “Sales Stage”

La categorización de grupos de contactos en Prospects CRM es fundamental para sacar el máximo provecho del sistema. Una Etapa de Ventas “sales stage” es una categoría principal asignada a los contactos, como compradores o vendedores. Una vez asignada, bajo asistente virtual “virtual assistant” (que se muestra en el Tablero de Control “dashboard”) puede hacer un seguimiento de cada grupo de contactos en un tiempo determinado.

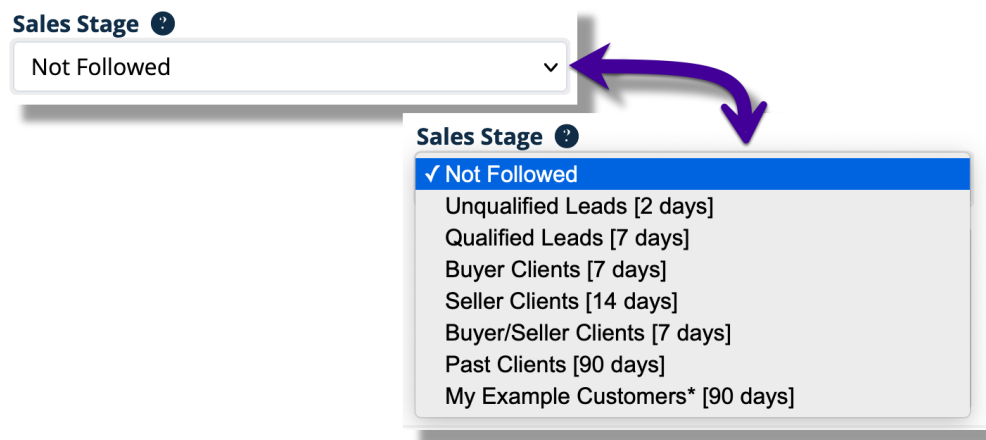

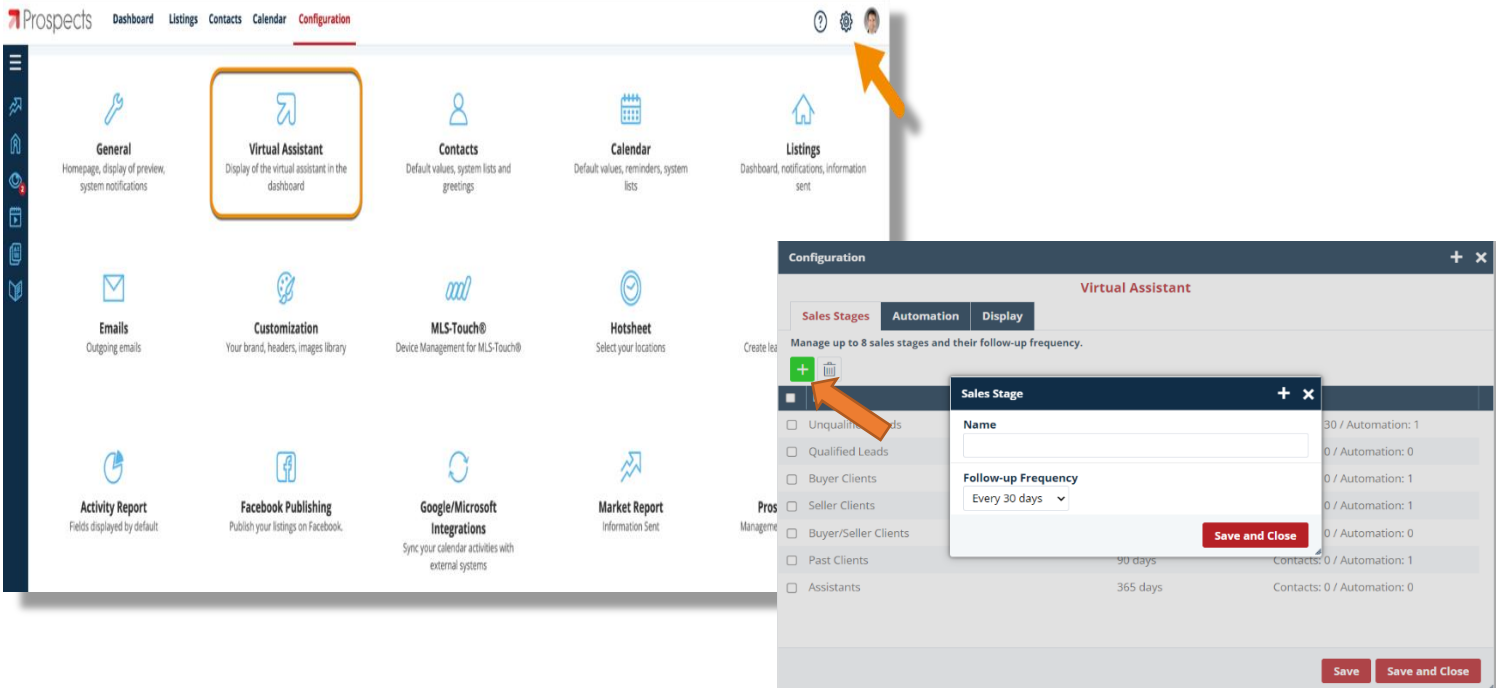


Figura 1

Hay ocho (8) etapas de ventas predeterminadas en Prospects CRM pero pueden ser modificada. Busque las opciones predeterminadas en el menú desplegable dentro de un registro de contacto individual (Figura 1 arriba). Si desea personalizarlas puede hacerlo haciendo clic en el icono de engranaje  en la esquina superior derecha de la pantalla principal y luego haga clic en Asistente Virtual “Virtual assistant” desde la pantalla de Configuración. Para crear una nueva categoría haga clic en el signo de mas escriba el nombre de la categoría que desea añadir. Seleccione la frecuencia con la que quiere hacer un seguimiento con esta categoría.




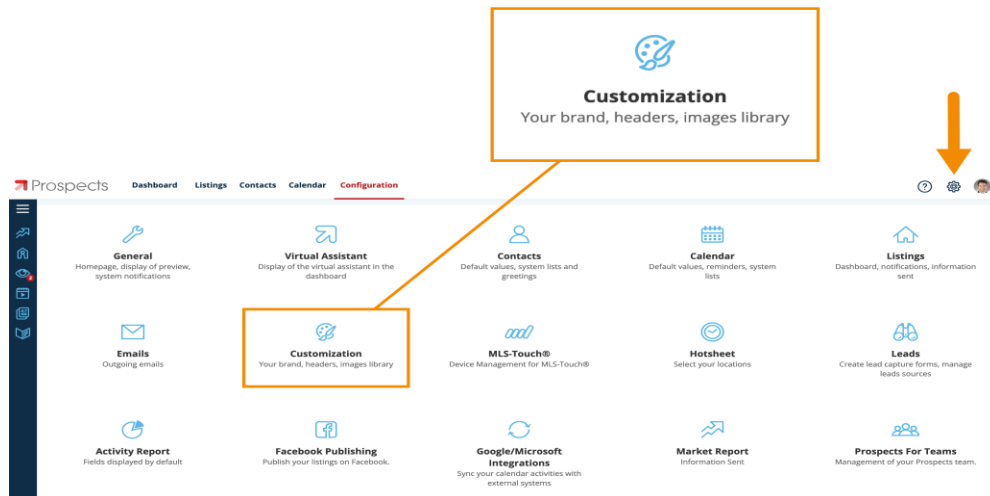
Prospects CRM Configuration page showing various settings. The 'Virtual Assistant' icon is highlighted. An orange arrow points to the gear icon in the top right corner. A second orange arrow points to the '+' icon in the 'Sales Stages' table. A 'Sales Stage' modal window is open, showing a form for 'Name' and 'Follow-up Frequency' (set to 'Every 30 days'). A 'Save and Close' button is visible in the modal.

Marca “Branding”

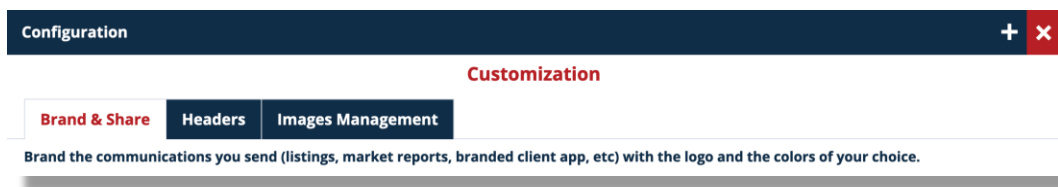
Antes de enviar comunicaciones, informes e información a sus contactos desde Prospects CRM debe bajar la foto de usted y el logo de su empresa, seleccionar los colores de su marca y personalizar su firma de correo electrónico para que todo lleve su información.

Marca del agente

Para empezar a personalizar el sistema con su información, haga clic en el icono del engranaje  situado en la esquina superior derecha de la pantalla principal y, a continuación, seleccione la sección de personalización “Customization”.

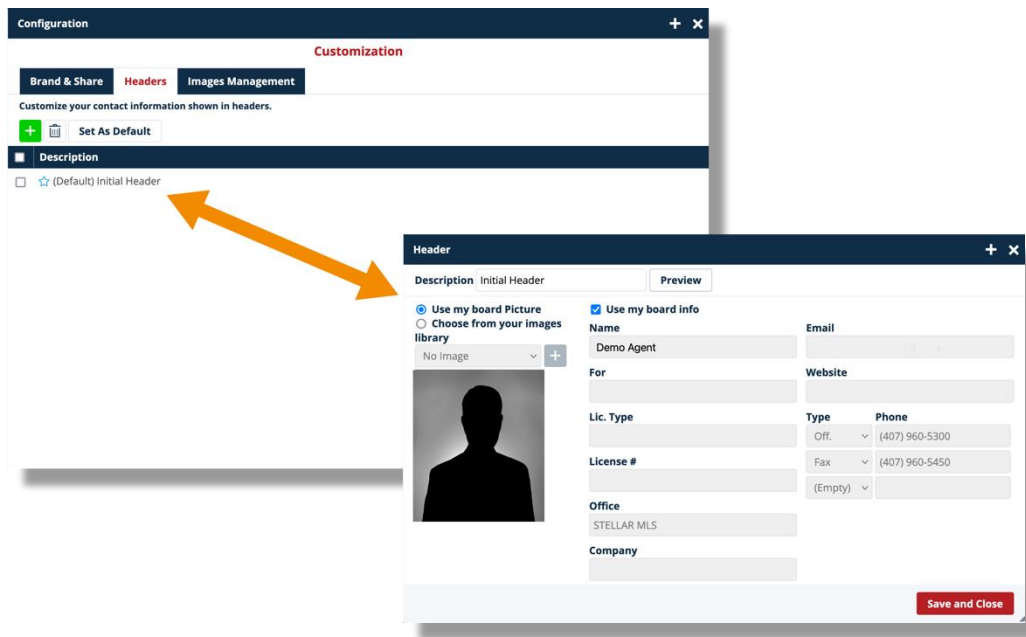


Aparecerá una nueva ventana con tres pestañas: Marca y Compartir "Brand & Share", Encabezados "Headers" y Administración de Imágenes "Images Management."



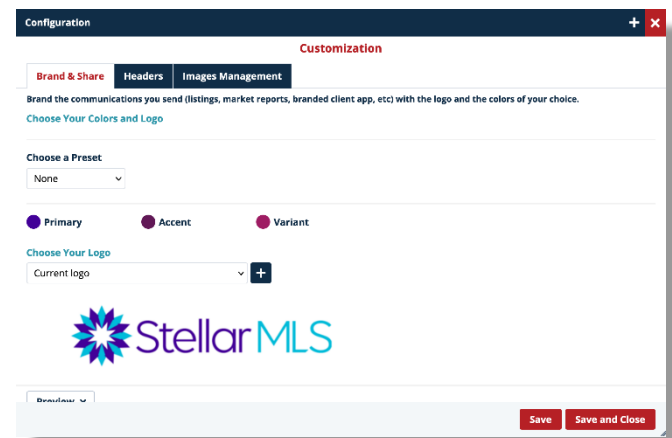
Comience con la pestaña de Administración de Imágenes "Images Management" y baje su foto y el logo de la empresa desde su computadora haciendo clic en el botón elegir "Choose" y navegando hasta la carpeta en su computadora donde guarda sus imágenes. Las imágenes añadidas a la biblioteca de imágenes de Prospects CRM estarán entonces disponibles en todo el sistema. Asegúrese de elegir también su foto principal de agente en la sección Mi foto de agente "My Agent Picture" haciendo clic en el botón Modificar "Modify."

A continuación, haga clic en la pestaña Encabezados "Headers" y haga doble clic en la entrada por defecto de la lista para verificar su información de contacto.




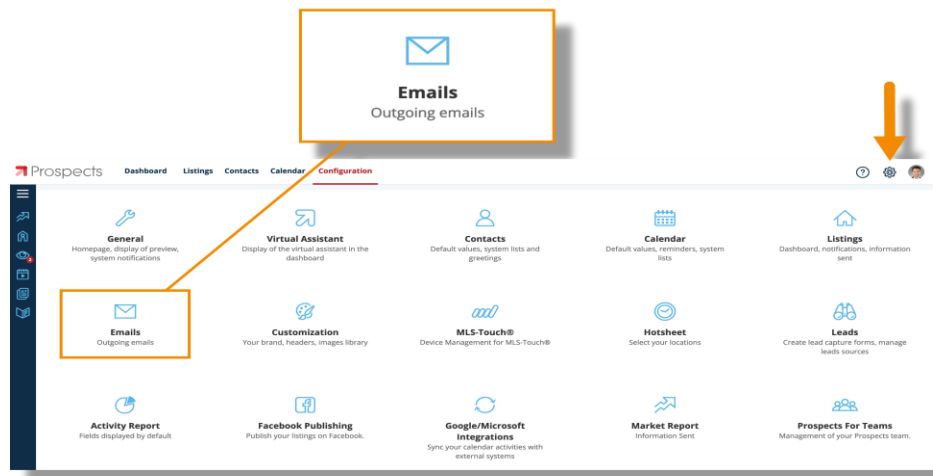
Para realizar cambios en la información que aparece en esta ventanilla, simplemente, desmarque la casilla Usar la información de mi junta directiva “Use my board info” Tenga en cuenta que hacer cambios en su información en Prospects CRM **no** actualiza su información de membresía con su junta / asociación local – contacte su junta / asociación local para hacer cambio a su información.

Por último, haga clic en la pestaña Marca y Compartir “Brand & Share”, seleccione los colores y elija el logo de su empresa en el menú desplegable “Choose Your Logo” de las imágenes que fueron guardadas anteriormente en la pestaña Gestión de Imágenes “Images Management”. Una vez que haya terminado, haga clic en el botón Guardar y cerrar “Save and close” para guardar los cambios.

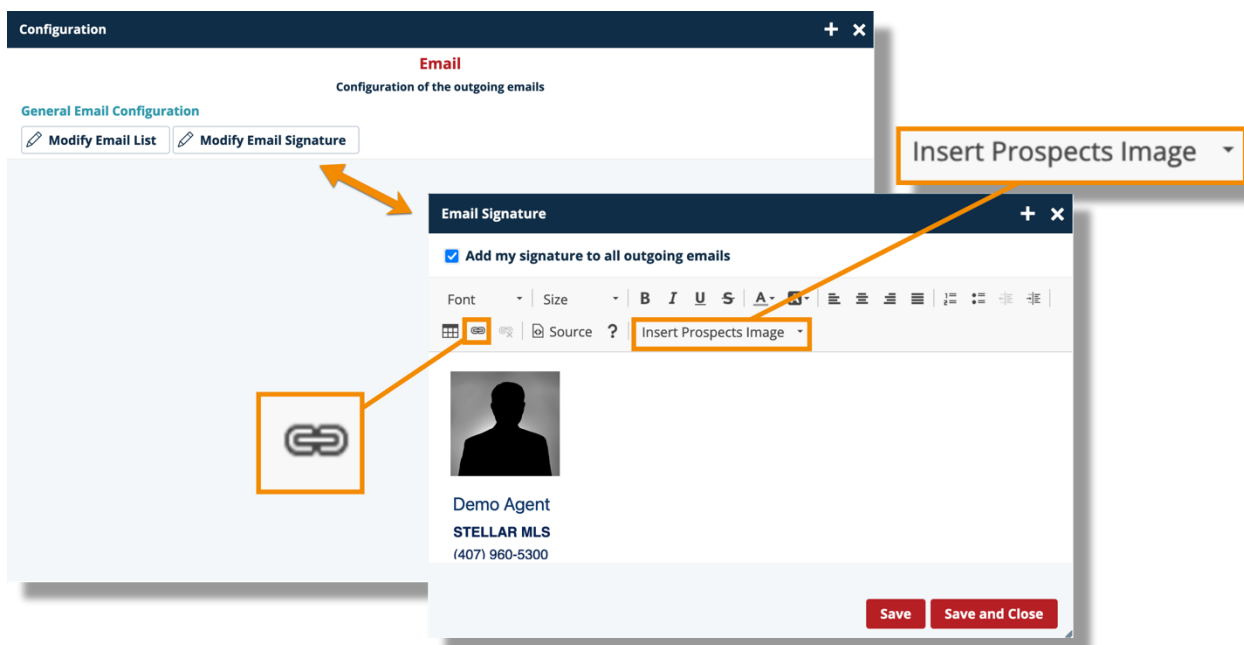


Firma de correo electrónico

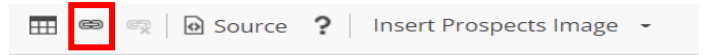
Una vez que haya personalizado su perfil, vuelva a la pantalla de configuración y seleccione la sección de correos electrónicos “Emails” para configurar su firma de correo electrónico. Recuerde que, para acceder a las opciones de configuración, haga clic en el icono del engranaje  situado en la esquina superior derecha de la pantalla principal.



Una vez que se abra la página de correo electrónicos, haga clic en Modificar firma de correo electrónico “Modify Email Signature” para comenzar el proceso.



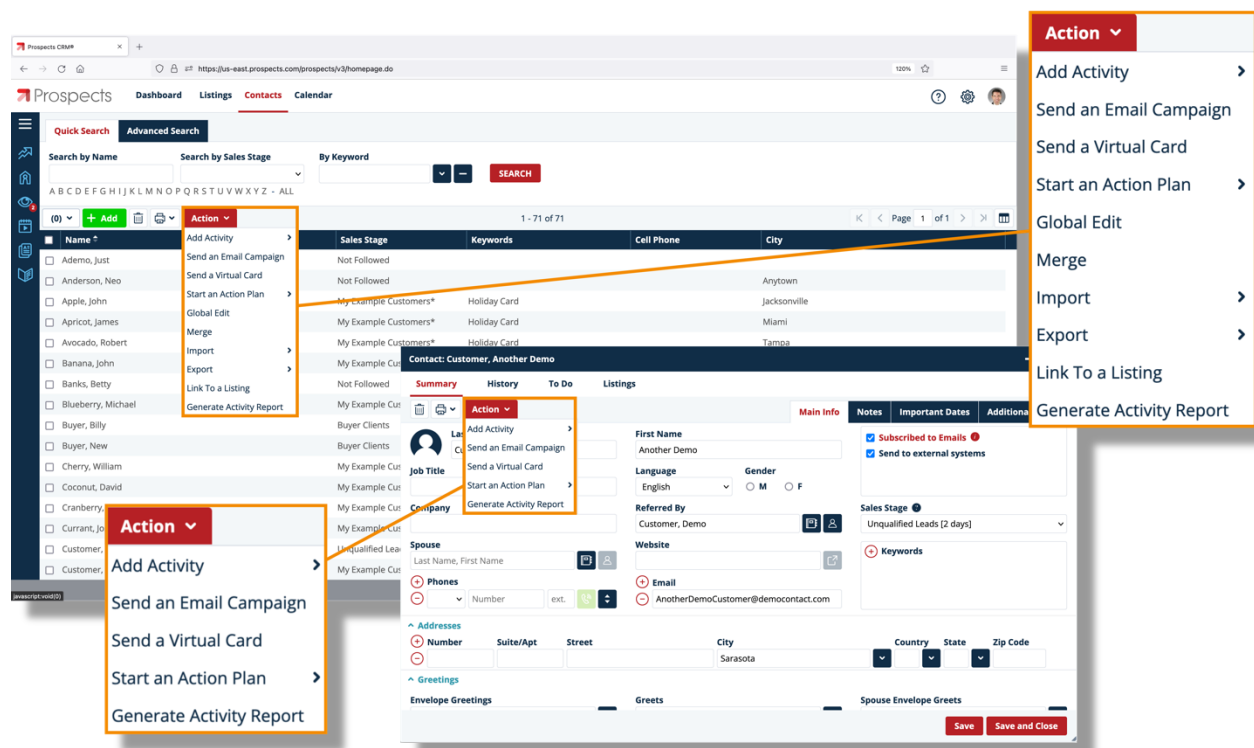
Para cambiar el texto, utilice las herramientas de formato situadas en la primera fila de la barra de herramientas. Para incluir una imagen en su firma, simplemente elija la opción Insertar imágenes potenciales “Insert Prospects Image” y seleccione una de las imágenes que aparecerán en el menú desplegable. Para añadir un enlace, haga clic en el icono de enlace en la segunda fila de la barra de herramientas y complete los campos deseados. Cuando esté listo, complete el proceso haciendo clic en el botón rojo Guardar y Cerrar “Save and Close” en la esquina inferior derecha.



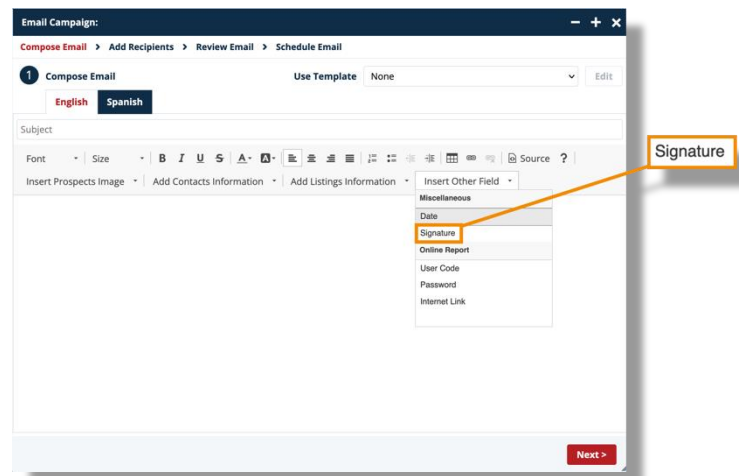
Campañas de correo electrónico “Email Campaign”

Siempre que desee programar una actividad como una tarea, un seguimiento o una cita, bajo la página de contactos busque el botón rojo de Acción “Action”. Esto también es válido para el envío de correos electrónicos.

Prospects CRM le brinda la opción de enviar un correo electrónico a un contacto en particular o a un grupo de contactos. La opción de enviar una campaña de correo electrónico se encuentra al hacer clic en el botón rojo de Acción “Action”. En la imagen siguiente, observe que el botón de Acción aparece sobre la pantalla de la lista principal de contactos, así como en un registro de contacto individual.



Después de seleccionar *Enviar una campaña de correo electrónico “Send an Email Campaign”* en el menú del botón de acción, sólo tienes que redactar tu correo electrónico, verificar el/los destinatario/s, revisar el mensaje y elegir cuándo enviarlo - ¡Es así de fácil! También tienes acceso a las imágenes que guardaste en tu perfil para personalizar aún más tu mensaje, así que asegúrate de revisar las opciones en la barra de herramientas que está sobre el cuerpo del mensaje. Puedes añadir cualquiera de las imágenes guardadas en Prospects CRM, así como bloques de texto como tu firma de correo electrónico.

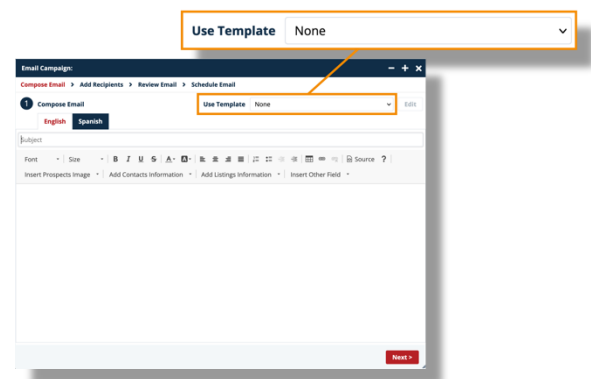


Para añadir su firma de correo electrónico a un correo electrónico, sólo tiene que situar el cursor en el cuerpo del mensaje donde desea que aparezca la firma y haga clic en la flecha al lado de *Insertar otro campo “Insert Other Field”* luego elija firma *“Signature”*.

Plantillas “Templates” de texto

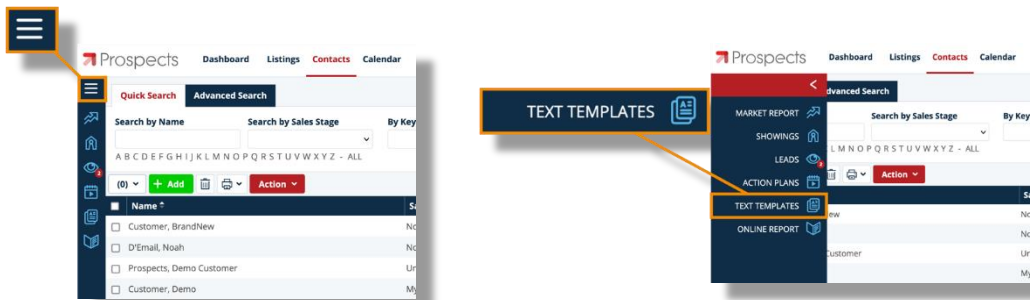
¿No está seguro de qué escribir? Prospects CRM tiene una variedad de plantillas de texto disponibles para usted utilizar, en la sección de redacción de correos electrónicos “compose email”. Busque el menú en la esquina superior derecha que se llama Usar plantillas “use templates”.

Le sorprenderá el número de plantillas disponibles. Hay una amplia variedad de categorías.



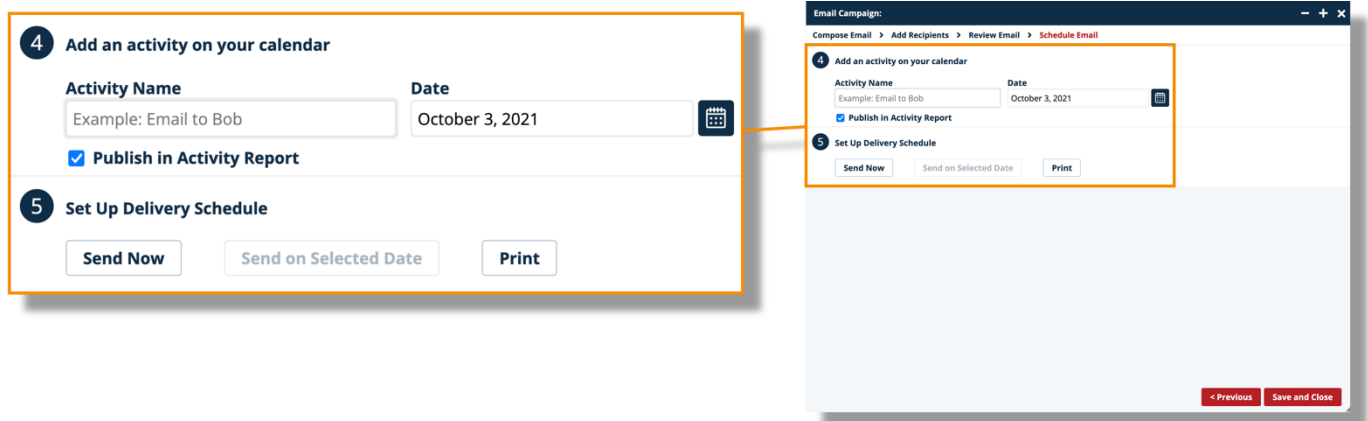
CONSEJO ADICIONAL: Puede editar la plantilla de uno de los mensaje haciendo clic en la plantilla que desea utilizar y luego presione el botón Editar “Edit”.

Cuando esté satisfecho con su mensaje, haga clic **Next >** para verificar los contactos a los que se enviará el mensaje. Puede añadir contactos presionando el botón verde de “+ADD” en la parte superior izquierda.



Presione “Next” para verificar su mensaje. La última página le permite nombrar la actividad “Activity Name” y programar el correo electrónico para que se envíe inmediatamente o en una fecha futura “Set Up Delivery Schedule”.

Para acceder a las plantillas (así como para crear una nueva), haga clic en el menú de tres líneas situado en la esquina superior izquierda de la ventana principal de Prospects CRM y seleccione Plantillas de texto “text templates” en el menú desplegable.

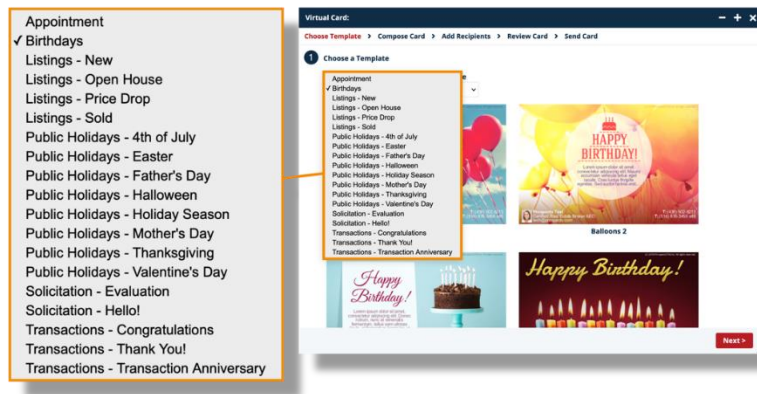


Tarjetas virtuales

Además de las increíbles plantillas de texto mencionadas anteriormente, Prospects CRM también tiene una variedad de tarjetas virtuales “Virtual Cards” que puede utilizar para comunicarse con sus clientes. Para empezar, seleccione un contacto o grupo de contactos a los que desee enviar una tarjeta, luego haga clic en el botón **Action** y elija *Enviar una tarjeta virtual “send virtual card”* en el menú.

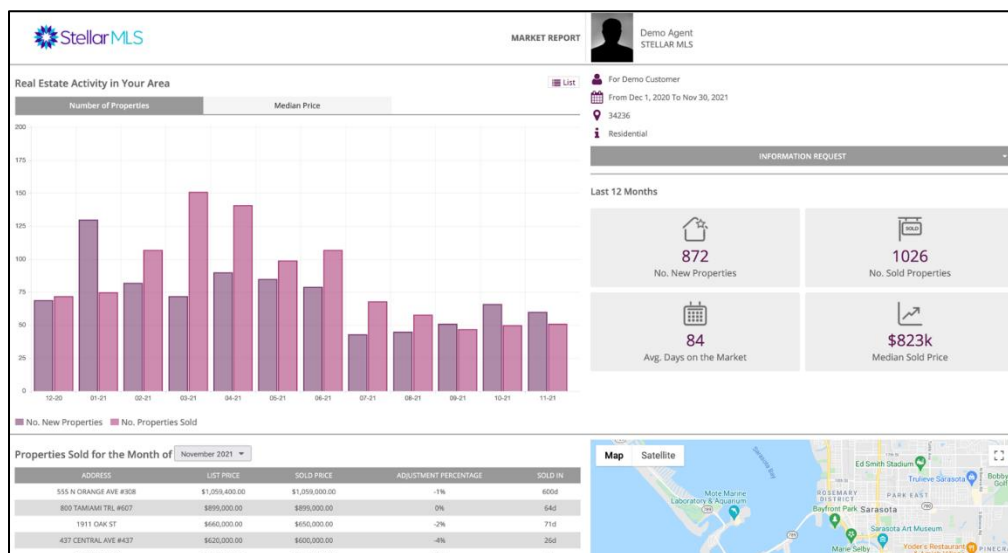
Se abre una nueva ventana en la que puedes elegir una plantilla del menú desplegable y comenzar el proceso de personalización. Bajo categorías “category” encontrarás una variedad de categorías con fantásticos diseños que tienen espacio para añadir un breve mensaje personalizado para personalizar aún más el mensaje. En la casilla de lenguaje puede escoger el lenguaje en la cual se presentará el mensaje, inglés o español. Al igual que antes, pase por las opciones para verificar los contactos a los

cuales le enviara la tarjeta virtual, ver una vista previa y programar cuándo enviar la tarjeta.

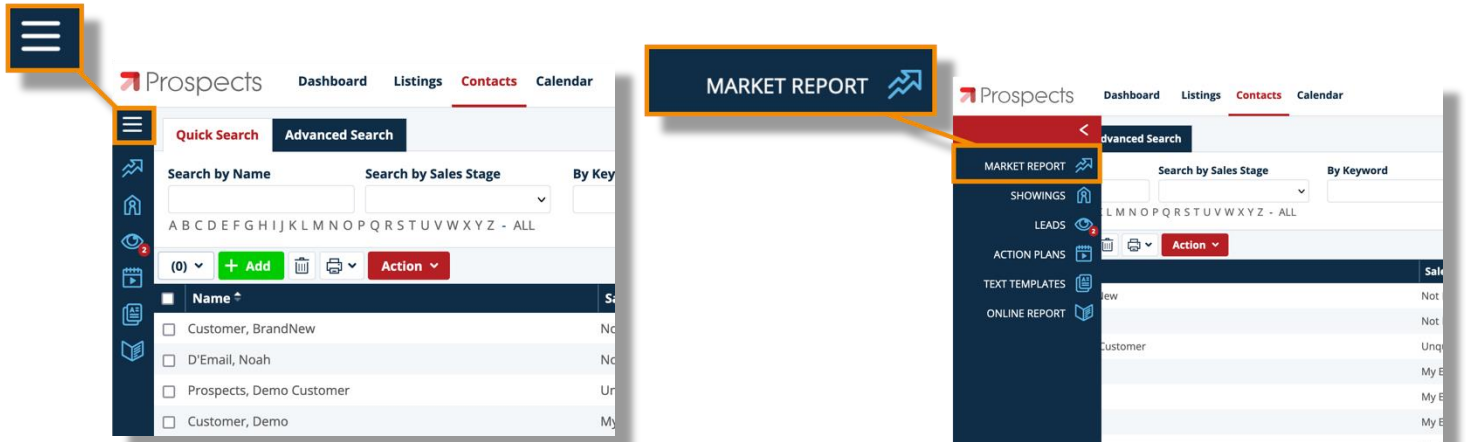


Informes de mercado

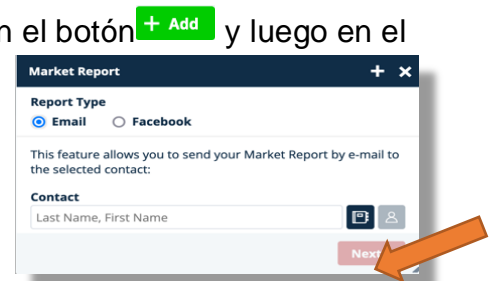
Porque Prospects CRM esta sincronizado con Matrix, este le permite enviar a sus contactos informes de mercado con la información del agente para una zona en particular (código postal o nombre de la ciudad), categoría de propiedades (residencial, terreno vacante, etc.) y tipo de propiedad. Los informes de mercado son una excelente manera de mantenerse en contacto con sus clientes y prospectos clientes.



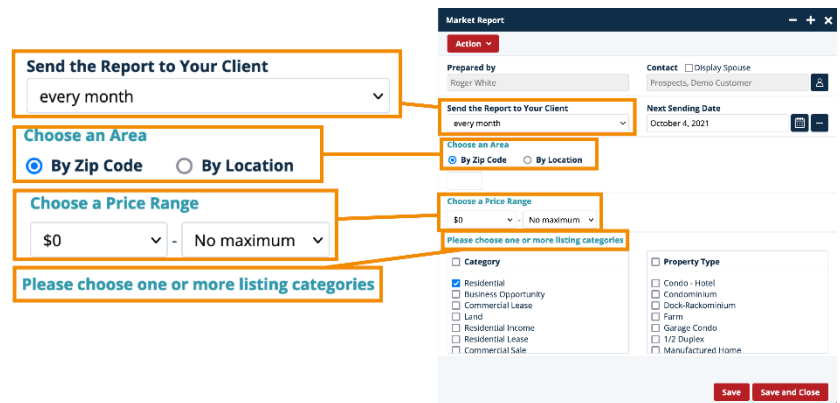
Para empezar, haga clic en el menú de tres líneas situado en la esquina superior izquierda de la ventana principal de Prospects CRM y, a continuación, en Informe de mercado “Market Report” en el menú desplegable.



Para enviar el reporte por correo electrónico, haga clic en el botón **+ Add** y luego en el icono de la libreta de direcciones para elegir un contacto. Una vez seleccionado el contacto haga clic en “Next”.



Una vez completado, se abre una ventana con varias opciones. Elija la frecuencia que ese enviara el mensaje” Send the report to your client” (cada mes o cada 3 meses) y la zona “Choose an Area” (por código de área o ubicación), el rango de precios “Choose a Price Range” y la categoría de los bienes raíces “Please choose one or more listing categories” (y el tipo de propiedad, si procede).

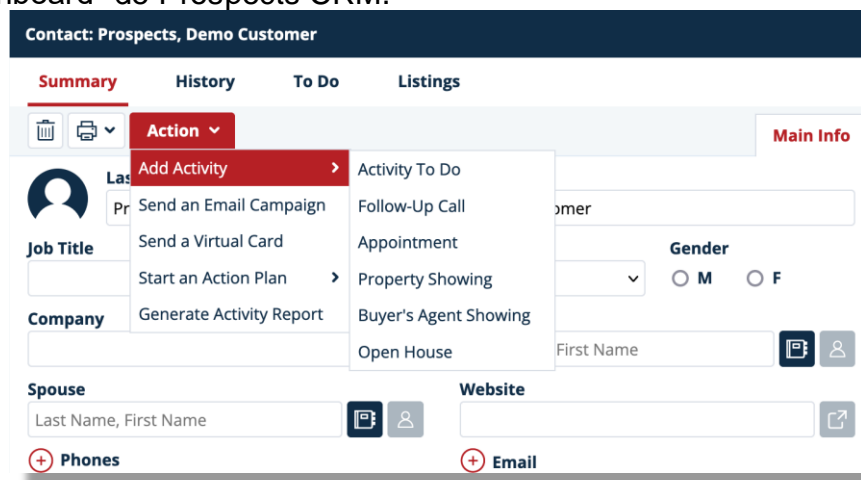


El botón rojo de Acción “Action” en la esquina superior izquierda de esta ventana le permite enviar un enlace al informe por correo electrónico inmediatamente o revisar el informe antes de ser enviado a su contacto.

Planes de acción

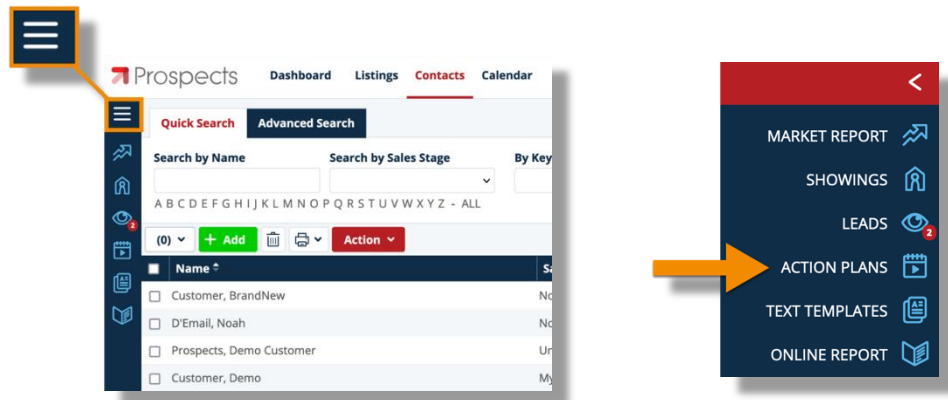
Hasta ahora, hemos enseñado como enviar reportes a un contacto o a un grupo de contactos. Por ejemplo, al hacer clic en el botón de Acción “Action” se muestra una lista de opciones disponibles y se puede añadir una actividad para realizar “To Do”, una llamada de seguimiento “Follow Up Call”, una cita “Appointment”, etc.

Una vez creadas, estas actividades pueden aparecer en el calendario y en el panel de control “dashboard” de Prospects CRM.

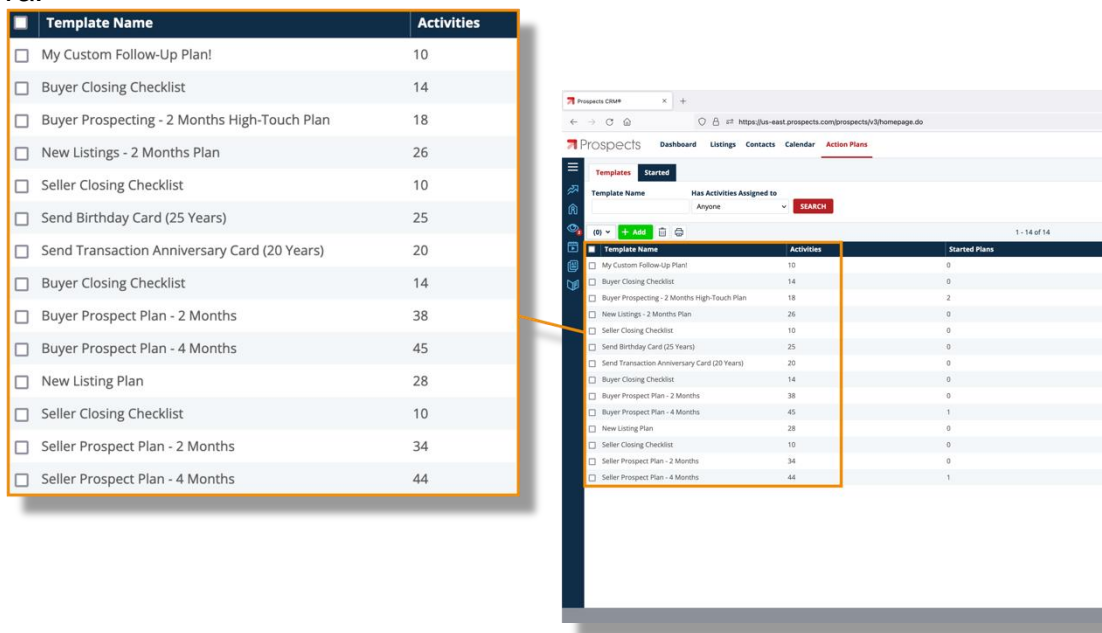


Sin embargo, un plan de acción combina varias actividades, lo que le permite configurar una serie de eventos, tareas pendientes, recordatorios, correos electrónicos y seguimientos, y asignarlos todos con un solo paso. Los planes de acción son una excelente manera de asegurarse de que mantiene un seguimiento con sus contactos y de que está al tanto de su negocio. Presione el botón rojo de Acción “Action” y seleccione *Iniciar un plan de acción “Start an Action Plan”*, aquí podrá elegir entre una variedad de planes predefinidos en Prospects CRM. Los Planes de Acción “Action Plans” existentes pueden ser modificados o puedes crear nuevos.

Para revisar todos los planes de acción disponibles (o crear nuevos), haga clic en el menú de tres líneas situado en la esquina superior izquierda de la ventana principal de Prospects CRM y presione *Planes de acción "Action Plans"* en el menú desplegable.



Se abre una nueva página que muestra todas las plantillas de planes de acción en Prospects CRM, el número de actividades y la información sobre los planes que ya usted ha iniciado. Haga doble clic en cualquier plan de acción de la lista para revisar sus pasos y realizar cambios o haga clic en el **+ Add** botón para crear una plantilla nueva.



Recursos adicionales

Clases de Stellar MLS

Asegúrese de unirse al equipo de entrenamiento de Stellar MLS para aprender más sobre Prospects CRM.

Registrarse en las clases es muy fácil: desde Productos y Servicios de la página de Stellar Central, desplace hacia abajo a la sesión de “MLS Education & Compliance” y clic en “Class Sign Up.”

