

**INSTRUCTIVO** **FUNCIONAL**  
**SALESFORCE BÁSICO**  
**FONDO NACIONAL DE TURISMO –**  
**FONTUR**

## Tabla de contenido

1. Usuarios Salesforce.....	4
1.1 Solicitud de Usuario Salesforce.....	4
1.2 Activación del usuario Salesforce.....	4
1.3 Ingreso.....	4
2. Estructura de la herramienta Salesforce .....	5
2.2 Objetos.....	5
2.3 Objetos de caja .....	6
2.4 Objetos personalizados .....	6
2.5 Códigos consecutivos .....	7
2.6 Códigos Secuenciales.....	8
2.7 Campos de lupa .....	8
2.8 Campos obligatorios .....	8
2.9 Campos de texto.....	9
2.10 Campos de selección .....	9
3 Licenciamiento.....	10
4 Generalidades Salesforce .....	12
4.1 Buscar contenido.....	12
4.2 Creación de Proponente- Aportante.....	14
4.3 Creación de contactos .....	16
5. Informes en Salesforce.....	17
5.1 Generar informes desde las plantillas guardadas en la Carpeta Informes públicos no archivados.....	17

5.2	Generar informes a partir de una nueva plantilla.....	25
6.	Envío de correo electrónico.....	29
	Glosario.....	33

## **1. Usuarios Salesforce**

### **1.1 Solicitud de Usuario Salesforce**

Para solicitar un usuario nuevo en Salesforce, se debe diligenciar el formato: Creación de Cuenta Salesforce, teniendo como base la Matriz de Perfiles Salesforce, los cuales se encuentran en la ruta: C:\Google Drive\DOCUMENTOS\_FONTUR\1. PLANEACIÓN\7. Directices Institucionales\4. Instructivos\INSTRUCTIVOS SALESFORCE., una vez diligenciado el formato, es necesario ingresar a la plataforma Mantis: [http://www.helpdeskfontur.com.co/login\\_page.php](http://www.helpdeskfontur.com.co/login_page.php), crear un caso solicitando la creación de un usuario nuevo en Salesforce y adjuntar el anterior formato.

### **1.2 Activación del usuario Salesforce**

Al correo electrónico del empleado o contratista, le llegará un correo de [support@Salesforce.com](mailto:support@Salesforce.com) informando que se ha creado el usuario, el usuario es la dirección de correo electrónico y al ingresar por primera vez deberá asignar una contraseña de mínimo 8 caracteres, incluyendo un número y una letra.

### **1.3 Ingreso**

Para cualquier procedimiento, lo primero que se debe tener en cuenta es que el acceso es por medio de una cuenta de uso personal al CRM <https://login.Salesforce.com/>

Una vez es activado el usuario se puede ingresar a la herramienta, registrando en Username el correo institucional y la contraseña asignada.

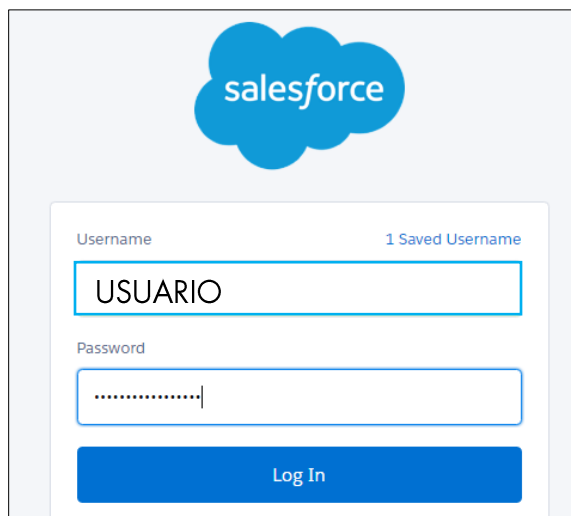


Figura 1. Ingreso a Salesforce

**Nota:** en caso de olvido de contraseña, por favor comunicarse con el administrador del sistema, mediante correo institucional. Hernán Sánchez [hsanchez@fontur.com](mailto:hsanchez@fontur.com).

## 2. Estructura de la herramienta Salesforce

Salesforce es una plataforma de desarrollo de aplicaciones flexible, adaptable y segura. Su estructura cubre bases de datos, seguridad en los flujos de trabajo e interfaces de usuario, de modo que puede implementar y desarrollar soluciones, para ello cuenta con:

### 2.2 Objetos

También llamados **Fichas**, son componentes que permiten organizar y administrar información relacionada con una parte del modelo de datos del negocio. Aparecen siempre en la parte superior de Salesforce. Existen dos clases de objetos: **de caja** (predeterminados en la Salesforce) y **personalizados** (a necesidad de la entidad).

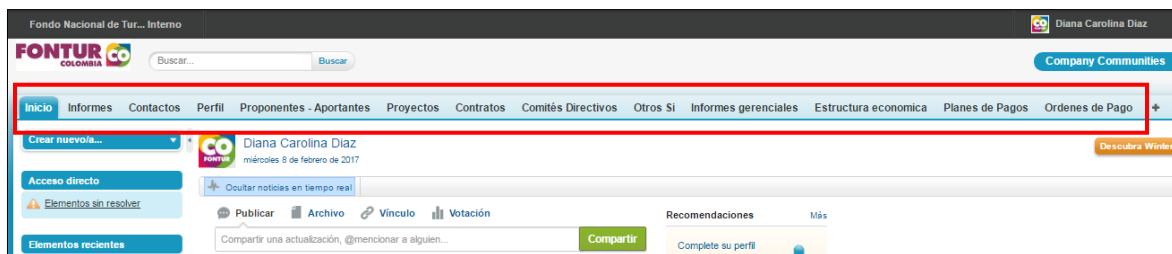


Figura 2. Objetos Salesforce

## 2.3 Objetos de caja

Predeterminados propios de la plataforma no se modifican; estos son: Inicio, Archivos, Contactos, Informes, Usuario, Cuentas, Candidatos.

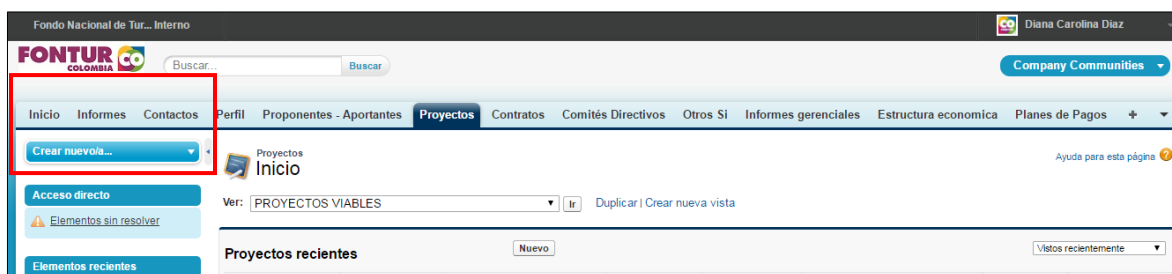


Figura 3. Objetos de caja

## 2.4 Objetos personalizados

Diseñados por el administrador de la herramienta para cubrir la necesidad de la Fontur, tales como:

- Proyectos (información de proyectos presentados al Fontur)
- Comités Directivos (decisión del Comité Directivo)
- Contratos (información del contrato)
- Otro sí (modificaciones que pueda tener un contrato)
- Planes de Pago, (plan de pago de contrato)
- Informes Gerenciales (informes de interventoría)
- Órdenes de Pago (pagos realizados)

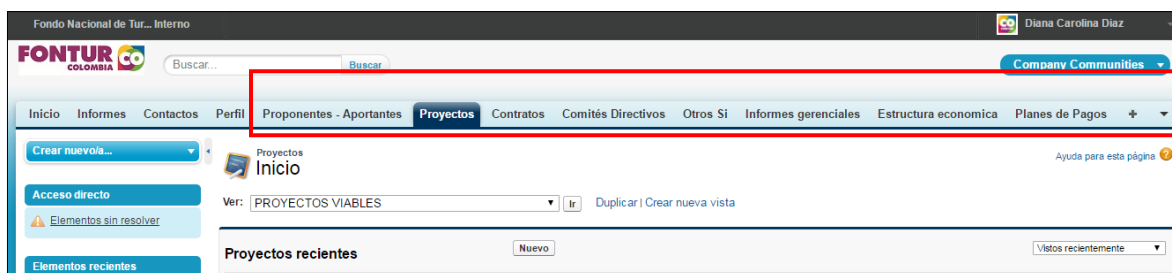


Figura 4. Objetos personalizados

## 2.5 Códigos consecutivos

Para identificar fácilmente la información que se registra en la plataforma, se asignan códigos consecutivos con la siguiente estructura:

Tipo Códigos Consecutivos	Estructura Códigos Consecutivos
Código proyecto	FNTP-XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del proyecto y cuatro dígitos del año)
Código contratos	FNTPC- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del contrato, contratos de interventoría y convenios y cuatro dígitos del año) OTFNT- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de órdenes de trabajo y servicio y cuatro dígitos del año) FNTB- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de contratos de bienes y cuatro dígitos del año)
Código invitaciones de contratación	FNTIP- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del invitación privada y cuatro dígitos del año) FNTIP- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del invitación abierta y cuatro dígitos del año)
Código orden de Pago	FNTO XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de la orden de pago y cuatro dígitos del año)

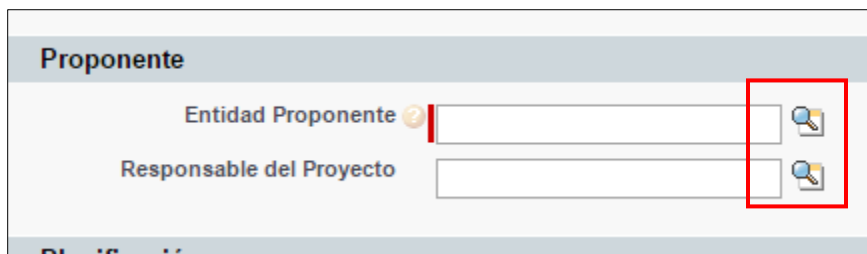
Tabla 1. Códigos Consecutivos

## 2.6 Códigos Secuenciales

La herramienta genera automáticamente códigos secuenciales únicos, los asigna a la información que se registra, así cada vez que se cree un proyecto o un contrato, entre otros documentos que se generen en la herramienta, automáticamente le asignará un código secuencial único, diferente al consecutivo de los documentos que maneja Fontur.

## 2.7 Campos de lupa

Son aquellos campos que tienen una Lupa al costado derecho, que sirven para complementar la información a registrar por el usuario, tomando como referente las bases de datos de la herramienta, como por ejemplo: nombre del proponente y nombre del responsable del proyecto.



The image shows a web form titled 'Proponente'. It has two input fields: 'Entidad Proponente' and 'Responsable del Proyecto'. To the right of each field is a small icon of a magnifying glass (lupa). A red rectangle highlights these two lupa icons. Below the form, the word 'Planificación' is partially visible.

Figura 5. Campos de Lupa

## 2.8 Campos obligatorios

Son aquellos campos que tienen una barra roja al costado izquierdo, y son de obligatorio diligenciamiento.



Nombre del Proponente - Aportante

Tipo de Documento

Sector

Ciudad - Municipio

Fecha de Constitución

Teléfonos

Correo Electrónico

Tipo de Entidad

NIT - CC

Estado

Dirección

Faxes

Sitio Web

Figura 6. Campos Obligatorios

## 2.9 Campos de texto

Campos para agregar texto hasta 131.072 caracteres.

**Descripción**

Descripción

Figura 7. Campos de Texto

## 2.10 Campos de selección

Campos que contienen listas desplegables para seleccionar el ítem que se requiera.

**Seleccionar tipo de registro Proyecto**

Tipo de nuevo registro

Tipos de registro Proyecto disponibles

Nombre de tipo de registro	Descripción
Aportantes	Proyectos de Aportantes de Contribución Parafiscal

¿Desea continuar?

Figura 8. Campos de Texto

### 3 Licenciamiento

Salesforce cuenta con diferentes clases de licencias de usuarios, para las cuales el área de Informática y Tecnología de Fiducoldex, a través del administrador de la herramienta, parametriza los permisos de los usuarios (empleados y contratistas del Fontur), los cuales pueden ser de consulta (sólo lectura) y de producción (cargue de información).

Cada líder de área de Fontur será el encargado de solicitar al área de Informática y Tecnología de Fiducoldex, la creación de usuarios en la herramienta Salesforce, estableciendo los permisos y el tipo de licencia que se requiere. En ningún caso un empleado o contratista de Fontur tendrá asignado más de una licencia Salesforce.

El área de Informática y Tecnología de Fiducoldex, es el encargado de administrar las licencias de la herramienta, siendo responsable de su renovación y contratación cada año, de igual manera debe tener la relación de licencias de los empleados y contratistas del Fontur, llevando un registro histórico del número de licencias y permisos asignados.

<b>LICENCIA</b>	<b>PERFIL</b> (Define los objetos a los cuales se tiene acceso)	<b>PERMISOS</b>	<b>TIPO</b>
Salesforce Enterprise	Administrador	Permisos de acceso a todos los objetos de la herramienta.	Producción
Salesforce Plataform Force	Funcional	Permisos para gestionar objetos personalizados y de caja	Producción o consulta
	Misional	Permisos para gestionar proyectos y consulta de otros objetos	Producción o consulta

LICENCIA	PERFIL (Define los objetos a los cuales se tiene acceso)	PERMISOS	TIPO
		personalizados y de caja.	
	Jurídica	Permisos para gestionar contratos y consulta de otros objetos personalizados y de caja.	Producción o consulta
	Pagos	Permisos para gestionar pagos y consulta de otros objetos personalizados y de caja.	Producción o consulta
Company Communities	Misional	Permisos para gestionar proyectos y consulta de los demás objetos personalizados.	Producción o Consulta
	Jurídica	Permisos para gestionar contratos y consulta de los demás objetos personalizados.	Producción o Consulta
	Pagos	Permisos para gestionar proyectos y consulta de los demás objetos personalizados.	Producción o Consulta
	Consulta	Solo permite la consulta tanto de	Consulta

LICENCIA	PERFIL (Define los objetos a los cuales se tiene acceso)	PERMISOS	TIPO
		objetos personalizados y de caja	
Parnert Community	Interventores	Gestión del Objeto Informes Gerenciales	Producción o Consulta

Tabla 2. Licencias Salesforce

## 4 Generalidades Salesforce

### 4.1 Buscar contenido

Para realizar una búsqueda en Salesforce, se debe ingresar en el campo de búsqueda (figura 9), la información que se desea buscar: el nombre del proyecto, código del proyecto, código del contrato, a continuación se citan ejemplos de búsqueda.

Por código de proyecto: FNTP-XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del proyecto y cuatro dígitos del año), búsqueda exacta, sólo llama al proyecto relacionado con el código.



Figura 9. Búsqueda por código de proyecto

Por código del contrato: FNTP-XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del contrato y cuatro dígitos del año), búsqueda exacta, solo llama al contrato relacionado con el código.

**FONTUR COLOMBIA**   **Ingresar código FNTC-090-2017** Company Communities

Inicio Informes Contactos Perfil Proponentes - Aportantes Proyectos Contratos Comités Directivos Otros Si Informes gerenciales Estructura economica Planes de Pagos +

**Resultados de búsqueda** Vista guiada | Ayuda para esta página

Buscar noticias en tiempo real   

**Registros**

- Proponentes - Aportantes (0)
- Proyectos (0)
- Planes de Pagos (0)
- Otros Si (0)
- Ordenes de Pago (0)
- Contratos (1)**
- Actividades (0)
- Informes gerenciales (0)
- Personas (0)

**Contratos (1)**

Acción	Secuencial de Contrato	Código del Contrato	Razón Social Contratista	Código del Proyecto	Detalle del Estado	Monto Total del Contrato	Abogado Responsable
Modificar	CON-00010283	FNTC-090-2017	SERVINCLUIDOS LIMITADA	FNT-033-2017	Pendiente de inicio	\$125.787.144,00	Diego Velasquez Baracaldo

**Actividades del Contrato (1)**

Acción	Actividad	Monto Aprobado
Modificar	CONTRATO FNTC-090-2017	\$125.787.144,00

Figura 10. Búsqueda por código de contrato

Por número consecutivo y año: ingresar en el buscador los tres números del consecutivo dejar un espacio e ingresar el año de proyecto o contrato que se desea buscar, de esta manera se realiza una búsqueda generar, de tal forma que la herramienta llama toda la información asociado al consecutivo ingresado: proyecto, contrato, órdenes de pago y demás.

**FONTUR COLOMBIA**   **10 2016** Company Communities

Inicio Informes Contactos Perfil Proponentes - Aportantes Proyectos Contratos Comités Directivos Otros Si Informes gerenciales Estructura economica Planes de Pagos Ordenes de Pago +

**Resultados de búsqueda** Vista guiada | Ayuda para esta página

Buscar noticias en tiempo real   

**Registros**

- Proponentes - Aportantes (1)
- Proyectos (7)
- Planes de Pagos (6)
- Otros Si (2)
- Ordenes de Pago (25+)
- Contratos (25+)
- Actividades (25+)
- Informes gerenciales (21)
- Personas (0)
- Informes (0)
- Comités Directivos (0)
- Contactos (0)
- Actividades del Contrato (2)
- Archivos (1)

**Proponentes - Aportantes (1)**

Acción	Nombre del Proponente - Aportante	NIT - CC	RNT	Ciudad - Municipio	Departamento	Tipo de registro de cuenta
Modificar	HOTEL NEIVA REAL	36291890	43.147	NEIVA	HUILA	Aportante

**Proyectos (7)**

Acción	Secuencial de Proyecto	Código del Proyecto	Tipo de registro	Estado del Proyecto	Nombre del Proyecto	Etapas del Proceso
Modificar	00006245	FNT-10-2016	Mincit	En Ejecución	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DESTINOS NACIONALES EN EL MARCO DE SUS FESTIVIDADES 2016-2017	En Ejecución
Modificar	00006327	FNT-66-2016	Gremios	Liquidado	16 ENCUENTRO NACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO, ESCOLAR Y EMPRESARIAL	Liquidación
Modificar	00006305	FNT-048-2016	Mincit	En Ejecución	FASE 1 - APROVO A 200 GUÍAS DE TURISMO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVE NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE GUÍAS DE TURISMO (NTS-GT005, NTS-GT006, NTS-GT007, NTS-GT008, NTS-GT009, NTS-GT010, NTS-GT011, NTS-GT012 Y NTS-GT013)	En Ejecución
Modificar	00002016	PFPT-548-09	Gremios	Aprobado	PARTICIPACIÓN DEL CAPITULO ANATO CAPITULO CARIBE EN LA VITRINA TURÍSTICA DE ANATO 2010	Aprobado
Modificar	00006892	FNT-83-2016	Entidades Territoriales	Retirado	IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN	Retirado

**Planes de Pagos (6)**

Acción	Código de Plan de Pago	No. de Contrato	Proyecto	Monto a pagar	Tipo de Recurso
Modificar	000008230	CON-00010128	VIII CONCURSO NACIONAL DE FOTOGRAFÍA TURÍSTICA REVELA COLOMBIA 2016	\$10.000.000,00	Fiscal
Modificar	000008036	CON-00008825	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO PARA LOS MUNICIPIOS DE ARMENIA-QUINDIO Y MANIZALES-CALDAS "CLUSTER DE EVENTOS Y CONVENCIONES ARMONIZADO CON EL CORREDOR TURÍSTICO DEL PCC	\$0,00	Fiscal

Figura 11. Búsqueda por número consecutivo y año

Por nombre: ingresar en el buscador el nombre del proyecto o palabra claves del mismo.

The screenshot shows the FONTUR Colombia web application interface. At the top, there is a search bar with the text 'PARTICIPACIÓN DEL CAPITULO ANATO CAPITUL' and a red box highlighting the search results section titled 'Nombre del Proyecto'. Below the search bar, there is a navigation menu with various options like 'Inicio', 'Informes', 'Contactos', 'Perfil', 'Proponentes - Aportantes', 'Proyectos', 'Contratos', 'Comités Directivos', 'Otros Si', 'Informes gerenciales', 'Estructura economica', 'Planes de Pagos', and 'Ordenes de Pago'. The main content area displays 'Resultados de búsqueda' for 'PARTICIPACIÓN DEL CAPITULO ANATO CAPITUL'. It shows a list of projects with columns for 'Acción', 'Secuencial de Proyecto', 'Código del Proyecto', 'Tipo de registro', 'Estado del Proyecto', 'Nombre del Proyecto', and 'Etapas del Proceso'. Below the projects list, there are sections for 'Ordenes de Pago (1)' and 'Contratos (2)', each with their respective data tables. The 'Contratos (2)' table includes columns for 'Acción', 'Secuencial de Contrato', 'Código del Contrato', 'Razón Social Contratista', 'Código del Proyecto', 'Detalle del Estado', 'Monto Total del Contrato', and 'Abogado Responsable'.

Figura 12. Búsqueda por nombre de proyecto

## 4.2 Creación de Proponente- Aportante

A continuación se explica cómo crear un Proponente-Aportante, según los permisos de cada usuario:

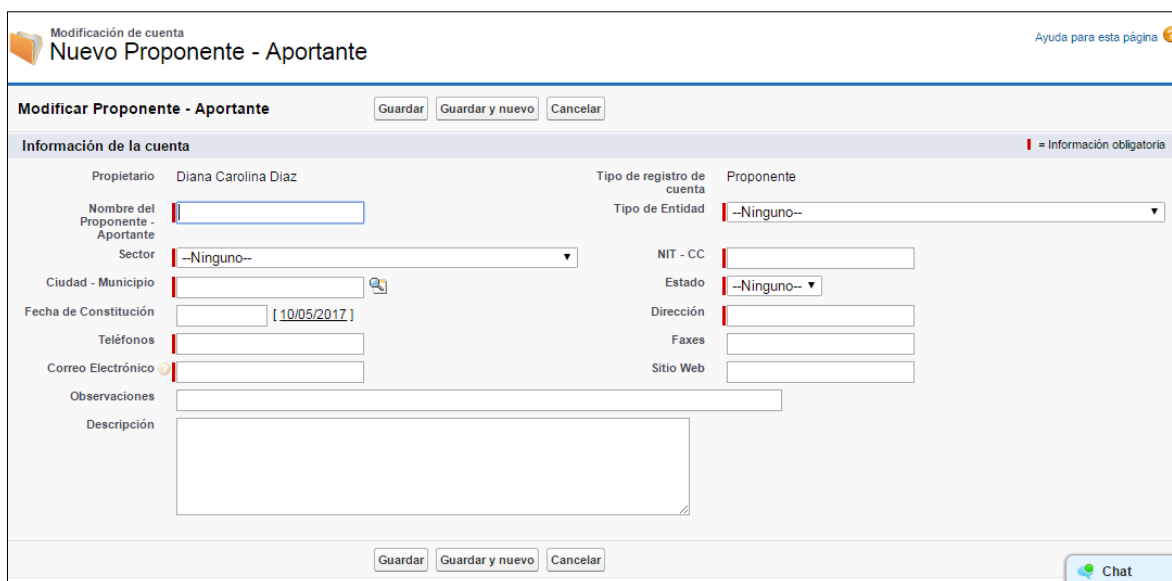
1. Hacer clic en Proponente
2. Y luego hacer clic en Nuevo

The screenshot shows the 'Proponentes - Aportantes' section of the FONTUR Colombia web application. At the top, there is a navigation menu with options like 'Perfil', 'Proponentes - Aportantes', 'Proyectos', 'Contratos', 'Comités Directivos', 'Otros Si', 'Informes gerenciales', and 'Estructura economica'. The 'Proponentes - Aportantes' option is highlighted with a red box. Below the navigation menu, there is a section titled 'Proponentes - Aportantes' with a sub-section 'Proponentes - Aportantes Recientes'. In this section, there is a red box highlighting the 'Nuevo' button. Below the 'Nuevo' button, there is a table with columns for 'Nombre del Proponente - Aportante', 'NIT - CC', and 'Ciudad - Municipio'. The table contains one row of data: 'AVIATUR HOTEL CHARLESTON HARRY SAS CREPES Y WAFLES MAYATUR SAS', '8301445571', and 'BOGOTÁ D.C.'.

Figura 13. Crear Proponente Nuevo

Los pasos anteriores activan la ventana de la Figura 13, en la cual se debe llevar a cabo el registro de la información que se solicita del proponente, de la siguiente manera:

- **Nombre del Proponente - Aportante:** registrar el nombre del proponente/aportante a crear.
- **Sector:** lista desplegable para seleccionar el sector al que pertenece el proponente/aportante.
- **Ciudad - Municipio:** nombre de la ciudad donde el Proponente-Aportante tiene su domicilio
- **Teléfonos:** número de teléfono del proponente
- **Correo electrónico:** correo electrónico del Proponente-Aportante
- **Tipo de Entidad:** lista de selección para escoger el tipo de entidad del proponente
- **Nit - Cédula:** número de identificación del Proponente o Aportante
- **Estado:** lista de selección Activo/inactivo
- **Dirección:** de la oficina o lugar donde se encuentra ubicado el proponente.
- Finalizar haciendo clic en **Guardar.**



Modificación de cuenta  
Nuevo Proponente - Aportante

Ayuda para esta página ?

Modificar Proponente - Aportante Guardar Guardar y nuevo Cancelar

Información de la cuenta ⓘ = Información obligatoria

Propietario	Diana Carolina Diaz	Tipo de registro de cuenta	Proponente
Nombre del Proponente - Aportante	<input type="text"/>	Tipo de Entidad	--Ninguno--
Sector	--Ninguno--	NIT - CC	<input type="text"/>
Ciudad - Municipio	<input type="text"/>	Estado	--Ninguno--
Fecha de Constitución	<input type="text"/> { 10/05/2017 }	Dirección	<input type="text"/>
Teléfonos	<input type="text"/>	Faxes	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>	Sitio Web	<input type="text"/>
Observaciones	<input type="text"/>		
Descripción	<input type="text"/>		

Guardar Guardar y nuevo Cancelar

Chat

Figura 14. Información del Proponente-Aportante

### 4.3 Creación de contactos

A continuación se explica cómo crear un Contacto, según los permisos de cada usuario:

Para crear un contacto hacer clic en:

- Contactos
- Nuevo



Figura 15. Crear Contacto Nuevo

Registrar la información:

- **Nombre:** dos campos; el primero, es una lista de selección para identificar los títulos de tratamiento (Sra., Sr., Dr., Dra., Ing., Abg., Arq.) y el segundo campo de texto para diligenciar el nombre del contacto.
- **Apellidos:** registrar apellidos del contacto
- **Tipo de documento:** campo para elegir el tipo de documento de quien se está registrando.
- **Teléfono:** registrar número de teléfono de contacto
- **Ciudad - Municipio:** ciudad donde se encuentra el contacto
- **Correo electrónico:** dirección del correo electrónico del contacto.
- **Nombre del Proponente-Aportante:** nombre del proponente con el que está relacionado el contacto.



- **Cargo:** qué cargo desempeña el contacto.
- **Jefe inmediato:** nombre del jefe, cuando aplique.

Modificación de contacto  
**Nuevo Contacto**

Los contactos que no se han asociado con proponentes - aportantes son privados, de forma que otros usuarios no pueden verlos ni pueden incluirse en los informes.

**Modificar Contacto** [Guardar] [Guardar y nuevo] [Cancelar]

**Información del contacto** = Información obligatoria

Propietario del contacto: Hernán Sanchez

Nombre: Sra. Daniela  
Apellidos: Perez  
Tipo de Documento: C.C.  
Teléfono: 6166044  
Ciudad - Municipio: BOGOTA D.C.  
Correo electrónico: dperez@fontur.com.co  
Fax:

Nombre del Proponente - Aportante: PATRIMONIO AUTONOI  
Cargo: Profesional de Promoción y Mercadeo  
Jefe inmediato: Ricardo Pelaez  
No. de Documento:  
Móvil:  
Correo Electrónico Adicional:

**Información adicional**

Nombre del Asistente:  
Teléfono del Asistente:

**Descripción**

Figura 16. Creación de contactos

## 5. Informes en Salesforce

### 5.1 Generar informes desde las plantillas guardadas en la Carpeta Informes públicos no archivados.

A continuación se detalla el paso a paso para generar un informe con la información que se encuentra registrada en Salesforce:

- Hacer clic en Informes
- Hacer clic en la carpeta: Informes públicos no archivados
- Seleccionar la plantilla para generar el reporte, por ejemplo, actualmente la herramienta tiene: Proyecto Activos, Proyectos pre-viables 2017, Proyectos en formulación 2017, Cuadro Decisiones Comité Directivo.



Figura 17. Informes

Una vez seleccionada la plantilla sobre la cual se va a realizar el informe, se debe visualizar la ventana de la figura 17, para hacer clic en Personalizar y editar la plantilla del informe con los campos que se requieren.



Figura 18. Personalizar informe

La ventana de edición (Figura 19) permite:

- Seleccionar los filtros requeridos (fechas, estados del proyecto, departamento, fechas, estados del proyecto, etc...)
- Seleccionar los campos de interés en el informe (nombre del proyecto, código del proyecto, proponente, código contrato, etc...)
- Generar el informe requerido

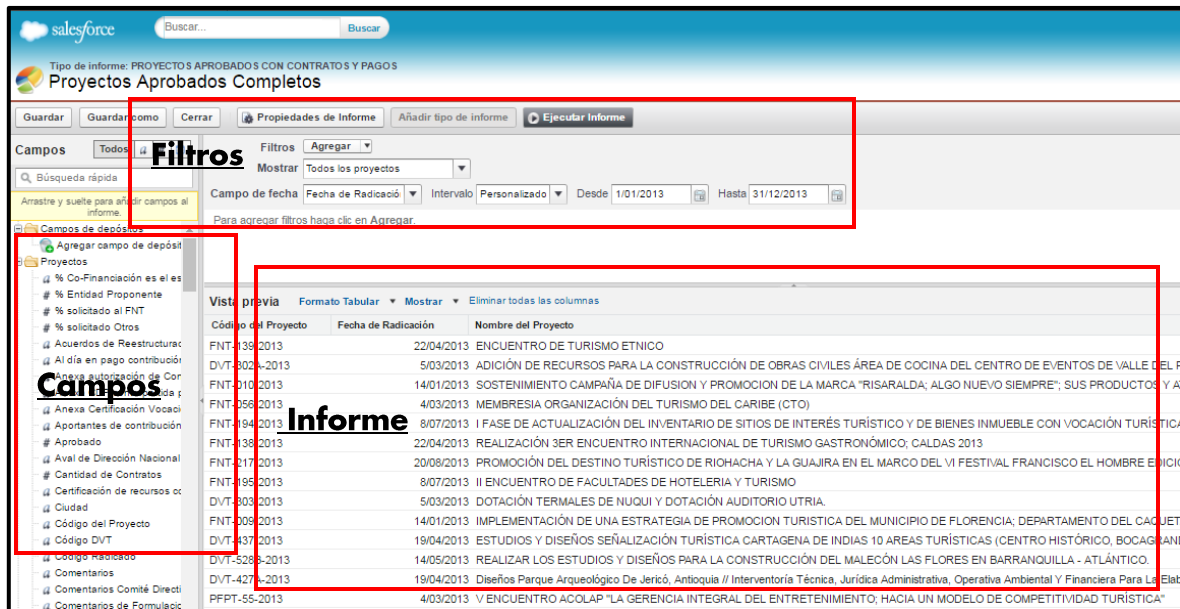


Figura 19. Editar Informe

## Filtros de los informes en Salesforce

Seleccionar los filtros que el informe requiera de acuerdo a la necesidad a la que responda.

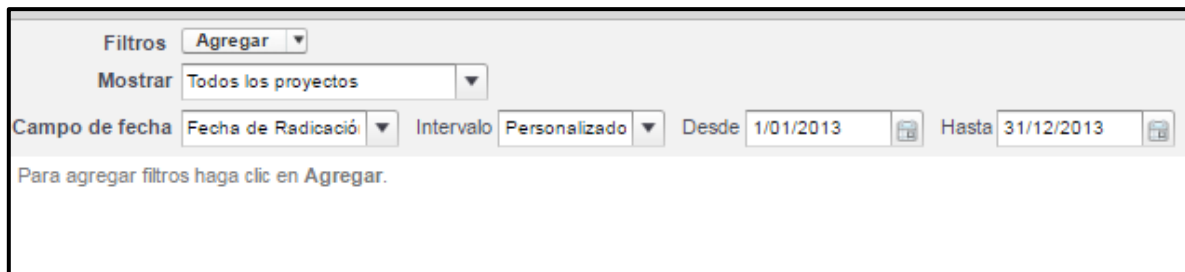


Figura 20. Filtros

- **Filtros:** permite agregar diferentes filtros, de tal forma que los reportes generados desde la herramienta sean más específicos según se requiera:



Figura 21. Filtros en los informes en Salesforce

- **Mostrar:** todos los proyectos.
- **Campo de Fecha:** por la cual se desea filtrar el informe (Fecha de Radicación, Fecha Aprobación Comité Directivo, Fecha de Certificación, entre otros).

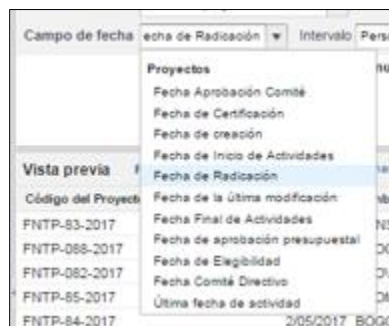


Figura 22. Campo de fecha informes en Salesforce

- **Intervalo:** muestra diferentes intervalos de fechas para generar el informe, seleccionar intervalo **personalizado**, para poder seleccionar el periodo de fechas en las que se requiere el informe.
- **Desde:** fecha inicial en la que se requiere el informe
- **Hasta:** fecha final en la que se requiere el informe



Figura 23. Intervalo de fechas

**Campos:**

Permite la selección de los campos (información), que serán llamados el informe tales como: nombre del proyecto, código del proyecto, proponente, valor total del proyecto, valor solicitado al Fontor, Etapa, Estado, Código del contrato, valor contratado, código orden de pago, entre otros.

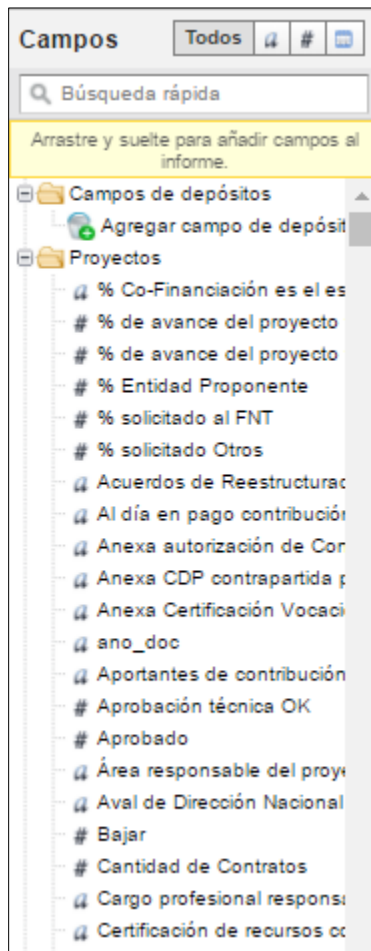






Figura 24. Intervalo de fechas

Para realizar una búsqueda específica de los campos requeridos para generar el informe, se tienen las siguientes opciones:

- : Datos alfabéticos y letras, permite la búsqueda de campos con características alfabéticas.

- : Datos numéricos, permite la búsqueda de campos con características numéricas.
  -  Fechas, permite la búsqueda de campos relacionados con fechas.
  -  : Búsqueda general de datos sin restricción de características específicas.
- 
- Búsqueda rápida: permite realizar una búsqueda sin restricción de característica del campo, para lo cual es necesario ingresar el nombre del campo que desea agregar en el campo de búsqueda.

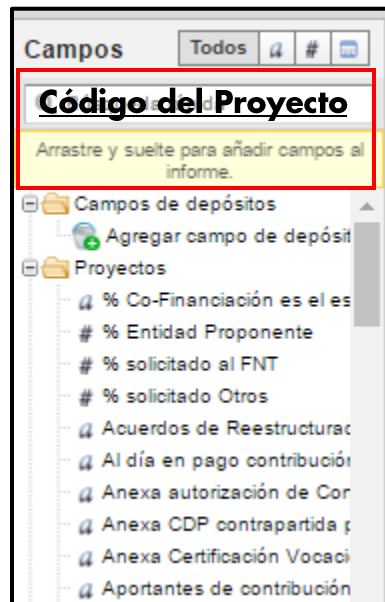


Figura 25. Buscar campos en los Informes

### **Informe:**

Para seleccionar los campos que debe tener el informe es necesario se cuenta con las dos siguientes opciones:

1. Hacer doble clic sobre el nombre del campo que se desea seleccionar ó
2. Seleccionar el campo arrastrarlo hasta la posición donde se necesita y soltarlo.

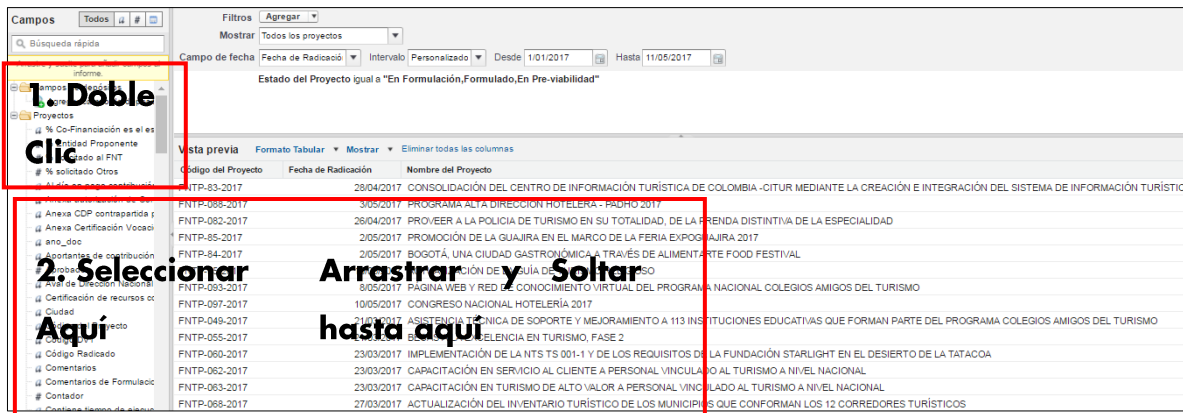


Figura 26. Vista Previa del Informe

Una vez se han seleccionado todos los campos que requiere el informe se deben realizar los siguientes pasos:

- Hacer Clic en Ejecutar informe



Figura 27. Ejecutar informe

En la ventana que se activa se debe hacer:

- Clic en exportar detalles

Figura 28. Exportar detalles

Seguidamente en la nueva ventana hacer:

- Clic en exportar

Figura 29. Exportar

El paso anterior permite exportar el informe generado en Salesforce en formato Excel, antes de abrir el archivo en Excel, se genera el mensaje de la figura 30, para visualizar el informe en Excel es necesario hacer clic en si.



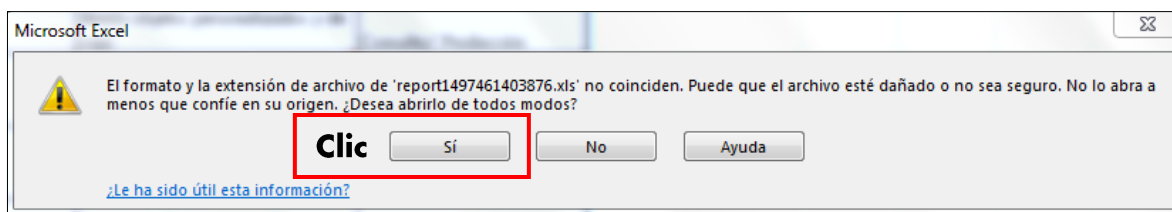


Figura 30. Mensaje para abrir el informe en Excel

**Nota:** para guardar el informe en Excel generado desde salesforce, es necesario cambiar el formato del archivo a **Libro de Excel**, de esta forma el archivo podrá ser consultado cuantas veces se requiera.

## 5.2 Generar informes a partir de una nueva plantilla

Salesforce permite crear informes nuevos, es decir diferentes a los que se encuentran creados en la Carpeta: Informes públicos o archivados. Para ello tiene diferentes plantillas donde es posible crear el informe que se requiera.

Los pasos son hacer:

- Clic en informes
- Clic en informe nuevo

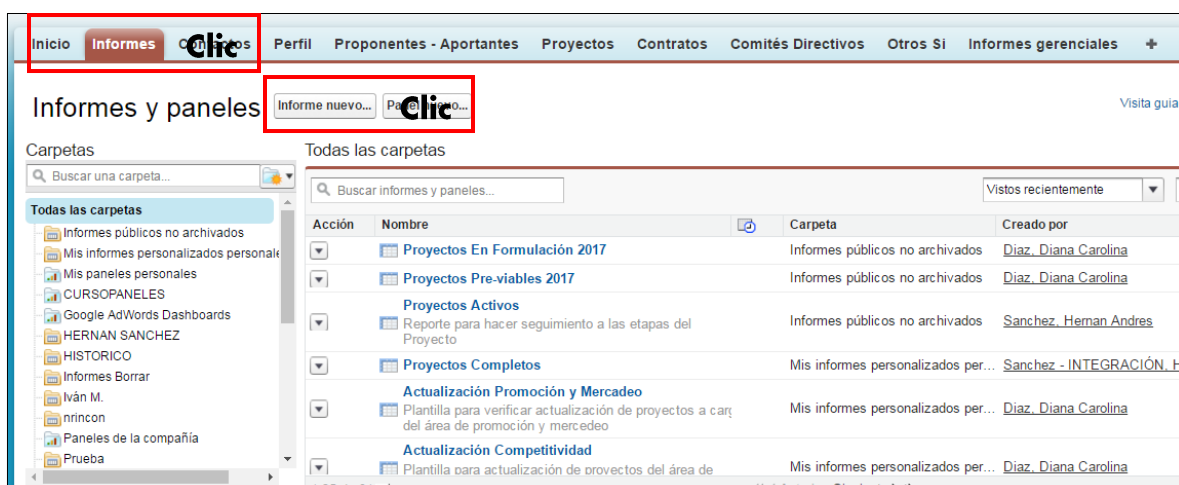


Figura 31. Informe Nuevo

**Informe nuevo:**

Los pasos anteriores remiten a una ventana nueva, que muestra las carpetas que contienen las plantillas predeterminadas con información específica, para crear informes tales como: Informes de Proyectos con Contratos, Informes de Proyectos con Comité Directivo, Informes de Contratos con Órdenes de Pago, entre otros. Se selecciona la plantilla de informe que se va a utilizar y se debe hacer clic en la parte derecha en **Crear** (Figura 32).

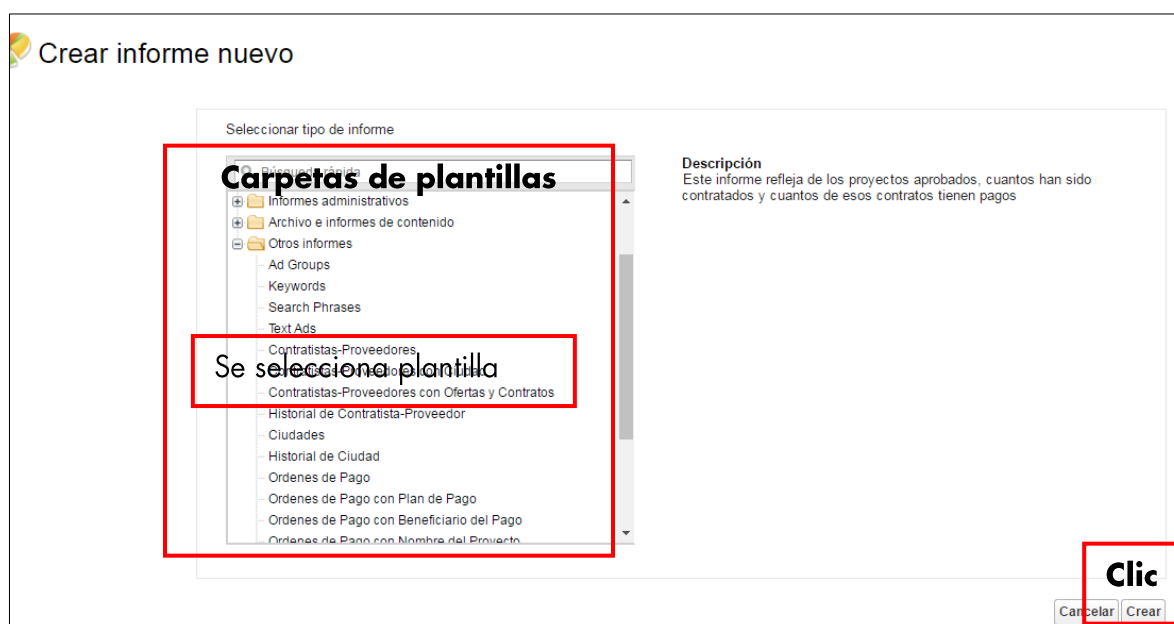


Figura 32. Plantilla para crear un informe nuevo

**Crear el informe:**

Se abre la ventana de edición del informe, seleccionar los campos a reportar en el informe (código del proyecto, nombre del proyecto, código del contrato, valor contratado, entre otros), agregar filtros, campos de fecha.

Cuando se abre la ventana del nuevo informe algunos muestran la información básica que contiene cada plantilla de Salesforce. Puede agregar o quitar campos según requiera (Figura 33)

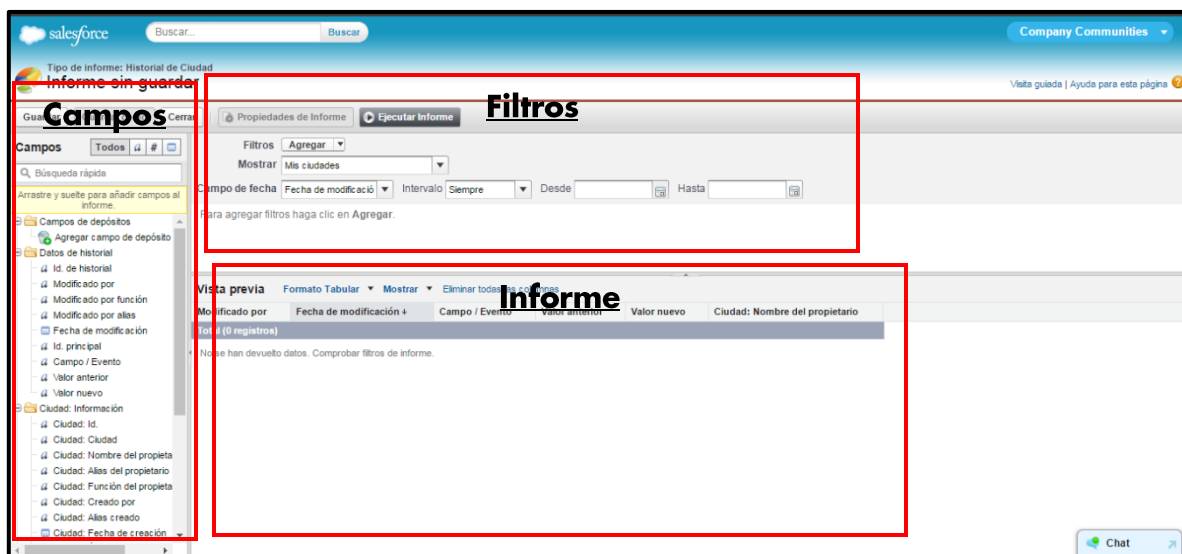


Figura 33. Campos, filtros para el informe

### **Guardar Informe Nuevo:**

Para guardar el informe es necesario realizar los siguientes pasos

Clic en guardar como



Figura 34. Campos, filtros para el informe

En la siguiente ventana

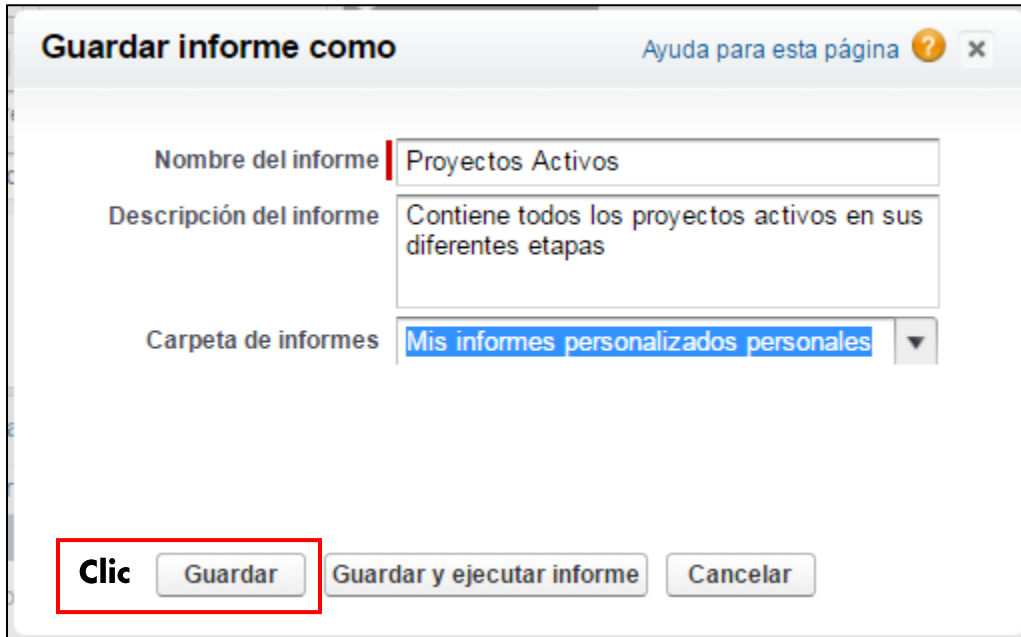


Figura 35. Guardar informe como

- Nombre del informe: ingresar el nombre del informe
- Descripción: realizar una breve descripción de la información que se relaciona en el informe
- Carpeta de informes: seleccionar el nombre de la carpeta donde se va a almacenar dicho informe. (Figura 36) (Se recomienda almacenarlos siempre en la carpeta: Mis informes personalizados)
- Finalizar con clic en **Guardar**.

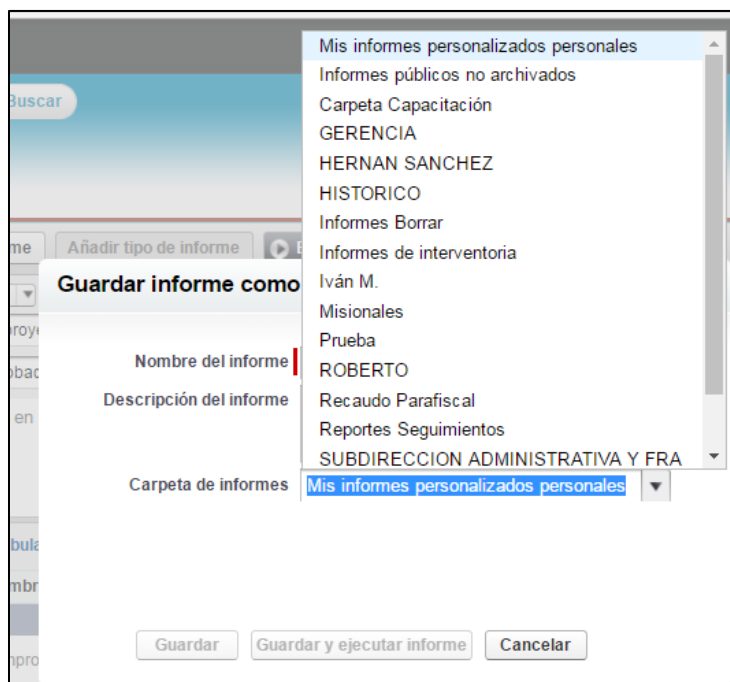


Figura 36. Carpetas para almacenar los informes generados.

**Nota:** recuerde que para exportar el informe se debe:

- Hacer doble clic sobre el nombre del campo, o seleccionar el campo y arrastrarlo hasta la posición en la que se necesita en el informe.
- Una vez se tenga el informe con todos los campos se procede a hacer clic en:
  - Ejecutar informe
  - Exportar detalles
  - Exportar, para finalizar con el informe en formato Excel.

Para un mayor detalle en el paso a paso en la generación de informes, remitirse al numeral 5.1 del presente documento.

## 6. Envío de correo electrónico

Dentro de los objetos Proyectos y Contratos hay una sección llamada Historial de Actividades, que permite la opción de enviar correos electrónicos a través de la plataforma:

De acuerdo a los procedimientos desde Salesforce se deben enviar correos con los siguientes asuntos:

- Acuso de recibido al proponente

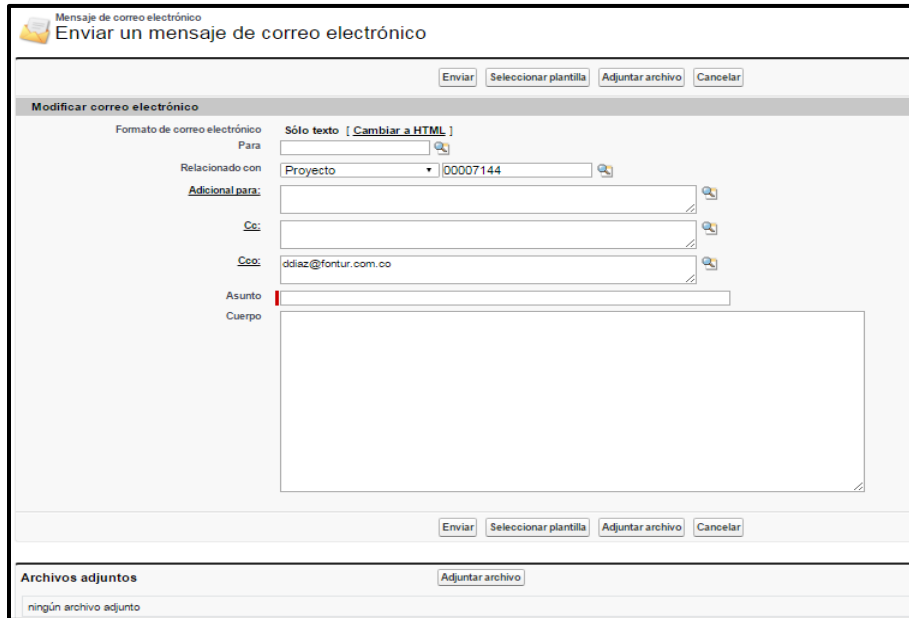
- Solicitud de aclaraciones al proponente
- Solicitud de previabilidades técnica, jurídica y presupuestal.

Historial de actividades		Registrar una llamada	Combinación de correo	Enviar un mensaje de correo electrónico	Ver todos	Ayuda de Historial de actividades ?
Acción	Asunto	Nombre	Tarea	Fecha de vencimiento	Asignado a	Última fecha/hora de modificación
	<a href="#">Correo electrónico: Solicitud de ajustes, documentos y aclaraciones al proyecto FNT 154 – 2016 'Foros regionales de tran</a>	Armando Puerto	✓	29/11/2016	Ivan Atuesta	29/11/2016 11:53 AM
	<a href="#">Correo electrónico: Acuso recibo del proyecto FNT-154-2016</a>	MARÍA LILIA FERNÁNDEZ	✓	15/11/2016	Diana Carolina Novoa Rodríguez	15/11/2016 04:53 PM

Figura 37. Enviar Correo Electrónico

Los pasos anteriores abren la ventana de la Figura 38, en la cual se debe registrar la información del correo electrónico que se va a enviar de la siguiente manera:

- **Para:** escribir el nombre y apoyar la búsqueda con el campo de lupa.
- **Relacionada con:** define si está relacionado a un proyecto o contrato y asocia el secuencial del mismo.
- **Adicional para:** agregar más destinatarios.
- **Con Copia Cc:** destinatario(s) a quien se desea copiar.
- **Con copia oculta Cco:** destinatario con copia oculta.
- **Asunto:** el asunto del correo, campo de obligatorio diligenciamiento y debe estar relacionado con la información del correo.
- **Cuerpo:** escribir el cuerpo del correo
- **Enviar:** Una vez listo puede ser enviado el correo.



The screenshot shows a web interface for sending an email. At the top, it says 'Mensaje de correo electrónico' and 'Enviar un mensaje de correo electrónico'. Below this are buttons: 'Enviar', 'Seleccionar plantilla', 'Adjuntar archivo', and 'Cancelar'. The main section is titled 'Modificar correo electrónico'. It includes a 'Formato de correo electrónico' dropdown set to 'Sólo texto' with a link to 'Cambiar a HTML'. The 'Para' field is empty. The 'Relacionado con' dropdown is set to 'Proyecto' and the 'ID' field contains '00007144'. There are fields for 'Adicional para:', 'Cc:', and 'Cco:', with the 'Cco:' field containing 'ddiaz@fontur.com.co'. The 'Asunto' field is empty. The 'Cuerpo' field is a large text area. At the bottom of the form are the same buttons: 'Enviar', 'Seleccionar plantilla', 'Adjuntar archivo', and 'Cancelar'. Below the form is a section titled 'Archivos adjuntos' with an 'Adjuntar archivo' button and the text 'ningún archivo adjunto'.

Figura 38. Enviar un mensaje de correo electrónico

Si el correo lleva un documento adjunto, hacer clic en **Adjuntar archivo**, (figura 39), donde se deben realizar tres pasos para adjuntar el archivo:

1. Clic en seleccionar archivo
2. Clic en adjuntar al mensaje de correo electrónico
3. Clic en listo

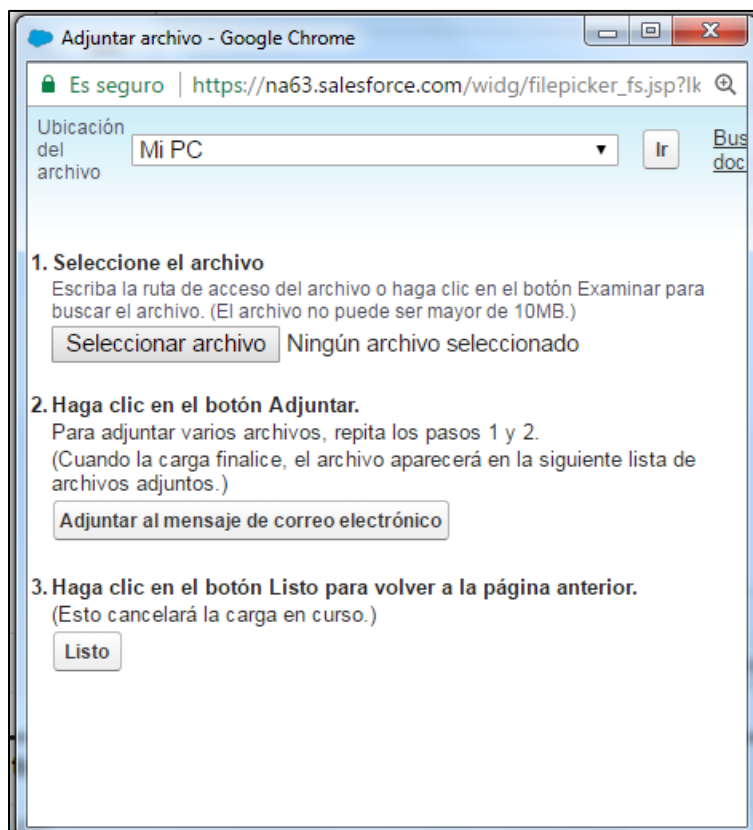


Figura 39. Adjuntar archivo en correo electrónico



## Glosario

- **Salesforce:** Plataforma computacional, basada en la administración de la relación con el cliente "Customer Relationship Management CRM", la cual almacena la información en la web, está diseñada para apoyar la gestión de las relaciones con los clientes.
- **Customer Relationship Management (CRM):** Modelo de Gestión basado en la administración de la relación con el cliente.