

# Microsoft Dynamics CRM

Aumente la productividad de su negocio

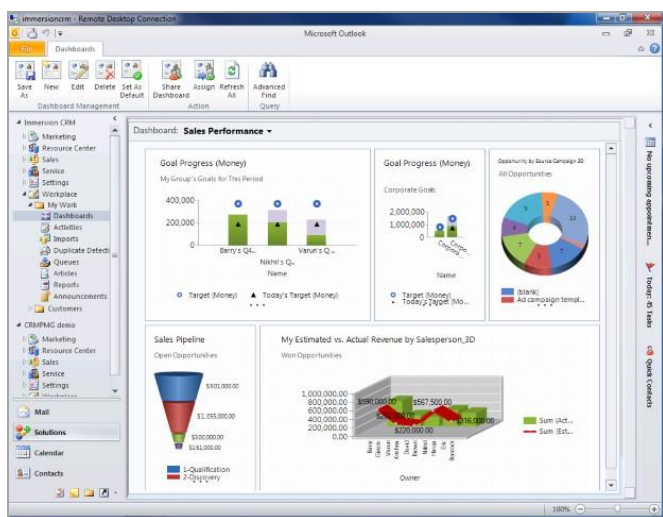


Combine las familiares aplicaciones de Microsoft® Office con el poderoso software de CRM para mejorar la eficacia de las acciones de marketing, aumentar las ventas y favorecer las interacciones de servicio al cliente. Microsoft Dynamics® CRM proporcionan a los profesionales de las empresas acceso a información de clientes a través de una experiencia de Microsoft Outlook® familiar que ayuda a garantizar una veloz adopción del usuario y resultados rápidos.

Y con Microsoft Dynamics CRM Online, obtiene el mismo software de CRM a través del servicio en la nube de Microsoft, lo que permite acceso inmediato desde cualquier lugar, un pago previsible ya que conoce los precios de antemano y un acuerdo de nivel de servicio (SLA) con respaldo financiero.

Proporcione la capacidad de producir con la solución CRM que es:

- **Familiar:** software que ayuda a los usuarios mediante experiencias naturales, productivas e intuitivas.
- **Inteligente:** procesos empresariales optimizados y análisis en tiempo real que permiten tomar decisiones informadas y una eficiencia operativa.
- **Conectado:** conexiones entre usuarios, procesos y ecosistemas que permiten a las empresas maximizar el valor de las relaciones y los sistemas.



**Impulse la productividad y la adopción con una experiencia de Outlook nativa y cuadros de mando en tiempo real en Microsoft Dynamics CRM.**

## Conviértase en una empresa dinámica

### Marketing: Maximice el gasto de marketing

Mejore la eficacia del marketing de su organización con Microsoft Dynamics CRM. Proporcione a sus profesionales de marketing herramientas de segmentación flexibles, funcionalidad de gestión de campañas más sencilla, seguimiento de respuestas intuitivo y análisis detallados para mejorar la eficacia del marketing.

### Ventas: Consiga más acuerdos

Dedique más tiempo a vender y menos tiempo a tareas administrativas con Microsoft Dynamics CRM. Saque todo el partido de la visibilidad del proceso de oportunidad a venta, el seguimiento de oportunidades y clientes potenciales, aprobaciones optimizadas y previsiones de ventas en tiempo real para impulsar mejores ventas y mayores tasas de cierre.

### Servicio al cliente: Satisfaga a sus clientes

Ofrezca convincentes experiencias de servicio al cliente que afiancen su lealtad con Microsoft Dynamics CRM. Proporcione al personal herramientas que simplifiquen la gestión de casos, optimicen la escalación, mejoren el uso compartido de conocimientos y permitan una gestión de cuentas más eficaz; todo ello mientras ayuda a contener los costes de servicio.

### CRM extendido: Optimice todas las relaciones

Use la flexibilidad y extensibilidad inherente de Microsoft Dynamics CRM para maximizar el valor de todas las relaciones. Cree rápidamente aplicaciones empresariales y soluciones industriales personalizadas sin comprometer la funcionalidad, el presupuesto o la entrega a tiempo directamente desde Microsoft Dynamics CRM.

*“Microsoft Dynamics CRM es fácil de comprender para los nuevos usuarios porque el aspecto del software es como el de Office Outlook. Con Microsoft Dynamics CRM, seremos capaces de mantener el ritmo del 20% de incremento anual en el volumen de consultas de clientes sin tener que aumentar el personal de nuestro equipo de Atención al cliente.”*

PATRICK COLBERT  
Director de CRM y Fidelización  
Hard Rock International



*“Con Microsoft Dynamics CRM, aumentamos nuestras ventas en un 20%, conseguimos una fantástica tasa de resolución en la primera llamada del 95% y hemos alcanzado el primer lugar en el índice nacional de satisfacción de clientes.”*

JÓHANN HARALDSSON  
Director de Sistemas de soporte  
empresarial  
Vodafone Islandia



*“Podemos centrarnos en nuestro principal negocio, que es ayudar a crear una asistencia continua dirigida a las enfermedades de las arterias periféricas, en vez de a gestionar una infraestructura de TI. Los servidores en línea también nos ayudan a ponernos en marcha y actuar antes y a enfrentarnos con un crecimiento rápido.”*

JOHN ROMANS  
Director general (CEO)  
BioMedix



## FAMILIAR: HERRAMIENTAS NATURALES Y PERSONALES

**Ciente de Outlook de la próxima generación:** Gestione todos sus mensajes de correo electrónico, reuniones, contactos e información de clientes desde un lugar con el cliente de Microsoft Outlook nativo.

**Interfaz de Usuario habitual de Office:** Mejore la productividad con paneles de vistas previas, cintas contextuales de Office y funcionalidad clave de Office como la combinación de correspondencia y la exportación e importación de Microsoft Excel®.

**Visibilidad del proceso de oportunidad a venta.** Maximice cada interacción con el cliente, desde la cobertura de marketing pasando por el compromiso de ventas hasta la resolución de problemas, con una vista del cliente de 360 grados.

**Personalización avanzada:** Use formularios basados en roles, vistas personales, fijación de registros y las listas de usados recientemente para adaptar la experiencia de CRM a las necesidades de sus usuarios.

**Flexibilidad:** Personalice y amplíe CRM rápidamente para cubrir las necesidades exclusivas de su organización con una personalización Drag &Drop y herramientas de desarrollo intuitivas.

## INTELIGENTE: INFORMACIÓN INTUITIVA Y PROCESABLE

**Análisis contextual:** Visualice el negocio con cuadros de mando en tiempo real predefinidos o configurables, análisis detallados y la eficaz visualización de datos en línea.

**Procesos guiados:** Optimice las aprobaciones, mejore la consistencia e implante las prácticas recomendadas con diálogos guiados y flujos de trabajo flexibles.

**Visión sobre la que puede actuar:** Identifique mejor nuevas oportunidades y tendencias con herramientas de segmentación intuitivas, reglas de formato condicionales y la eficaz funcionalidad de generación de informes.

**Seguimiento de objetivos:** Siga y evalúe mejor los principales objetivos empresariales como los clientes potenciales de marketing, las ofertas de ventas y las tasas de resolución de primeras llamadas con una gestión de objetivos global.

**Eficacia operativa:** Consiga mayor eficacia en las operaciones y mejore el flujo de información con herramientas de limpieza e importación de datos, auditoría de actividades y seguridad a nivel de campo.

## CONECTADO: UNA ORGANIZACIÓN COLABORATIVA Y UNIDA

**Bibliotecas de documentos contextuales:** Gestione la creación de material colateral de marketing, propuestas de ventas y contratos de clientes con el control de versiones y la gestión de documentos integrada.

**Trabajo en equipo:** Promueva la colaboración interna y mejore la gestión del control de estado de trabajos con la propiedad de registros de equipos, colas generales y herramientas de comunicación en tiempo real.

**Conexiones empresariales:** Identifique nuevas conexiones empresariales y valore la influencia en línea con la funcionalidad Conexiones y el Conector Social.

**Portales:** Optimice los procesos de gestión de eventos y permita una mejor autoayuda del cliente con soluciones de portal sólidas.

**Movilidad:** Maximice la productividad de su personal fuera de la oficina con un sencillo acceso a funciones y datos de CRM mediante el cliente sin conexión o desde un dispositivo móvil con capacidad web.

**Soluciones de valor añadido:** Encuentre soluciones y expertos en Microsoft Dynamics Marketplace y gestione soluciones directamente desde Microsoft Dynamics CRM.

## CRM QUE PROPORCIONA OPCIONES Y FLEXIBILIDAD

Subscribase a Microsoft Dynamics CRM Online, implante Microsoft Dynamics CRM en local o elija soluciones alojadas por partners. Aproveche la inversión de 2.300 millones de dólares que Microsoft ha realizado en la infraestructura de nube y dinamice sus esfuerzos en CRM con el acceso inmediato de Microsoft Dynamics CRM Online. La posibilidad de elección y la flexibilidad quiere decir que escoge los métodos de entrega y pago que mejor se adaptan a su empresa.

### ¡EMPIECE HOY!

Pruebe Microsoft Dynamics CRM hoy:

<http://crm.dynamics.com>

Explore Microsoft Dynamics CRM Marketplace:

<http://www.microsoft.com/dynamics/marketplace>

Únase a la Comunidad de Microsoft Dynamics CRM:

<http://crm.dynamics.com/en-us/communities/crm-community.aspx>