

# Microsoft Dynamics CRM

**Ponga en marcha la productividad de su negocio**



Combine las aplicaciones conocidas de Microsoft® Office con el poderoso software de CRM para mejorar la eficacia del marketing, las ventas y enriquecer las interacciones de atención al cliente. Microsoft Dynamics® CRM les proporciona a los profesionales de negocios un fácil acceso a la información sobre los clientes a través de Microsoft Outlook®, que asegura una rápida adopción por parte de los usuarios y, por ende, resultados inmediatos.

**Además, con Microsoft Dynamics CRM Online, obtendrá el mismo poderoso software de CRM pero como servicio en la nube de Microsoft, lo que brinda acceso instantáneo desde cualquier lugar, pago por servicio de solo lo que necesita usar y un acuerdo de nivel de servicios (SLA, por sus siglas en inglés) que cuenta con sustento financiero.**

Aumente su productividad con una solución de CRM con las siguientes características:

- **Conocida:** maximiza la productividad de la gente porque le ofrece una interfaz que ya sabe utilizar.
- **Inteligente:** análisis en tiempo real y un excelente nivel de procesos de negocio que permiten tomar decisiones informadas y contar con eficiencia operativa.
- **Conectada:** conexiones entre los usuarios, los procesos y los ecosistemas que permiten obtener el máximo beneficio de las relaciones y los sistemas.



**Impulse la productividad y la adopción con la experiencia nativa de Outlook y los tableros centrales en tiempo real de Microsoft Dynamics CRM.**

## **Conviértase en un negocio dinámico**

### **Marketing: Sáquele el mayor provecho a la inversión de marketing**

Mejore la eficacia del marketing de su organización con Microsoft Dynamics CRM. Proporcione a sus profesionales de marketing herramientas de segmentación flexibles, funcionalidades simplificadas de gestión de campaña, seguimiento intuitivo de respuestas y análisis precisos.

### **Ventas: Gane más negocios**

Utilice más tiempo para vender y menos tiempo para realizar tareas administrativas con Microsoft Dynamics CRM. Obtenga un mayor rendimiento mediante una visión integral de todo el proceso de venta, desde el cliente potencial hasta el cierre de la operación; realice seguimiento de posibilidades y oportunidades y los pronósticos de ventas en tiempo real. Todo esto le permitirá incrementar el resultado de ventas y las tasas de cierre.

### **Servicio al cliente: Sume y fidelice**

Brinde un servicio de atención al cliente que incremente la lealtad por medio de Microsoft Dynamics CRM. Otorgue a su gente más poder con herramientas que simplifican la gestión de casos, maximizan los procesos de escalamiento, facilitan compartir los conocimientos y permiten un manejo de las cuentas más eficaz, además de ayudar a contener los costos de servicios.

### **CRM extendido: Optimice todas las relaciones**

Obtenga el mayor valor posible de todas las relaciones extendiendo las ventajas funcionales y flexibles de Microsoft Dynamics CRM. Cree aplicaciones de negocios y soluciones de sector ajustadas a sus requerimientos con rapidez y sin comprometer su presupuesto y tiempos de entrega.

*"Microsoft Dynamics CRM es fácil de utilizar incluso para los usuarios nuevos porque la apariencia del software es igual a la de Office Outlook. Con Microsoft Dynamics CRM, usted podrá seguirles el ritmo a incrementos del 20% en los volúmenes de llamadas de clientes sin tener que aumentar el número de empleados del equipo de atención al cliente."*

PATRICK COLBERT  
Director de CRM y Lealtad  
Hard Rock International



*"Con Microsoft Dynamics CRM incrementamos nuestras ventas en un 20%, alcanzamos una increíble tasa del 95% en resoluciones con la primera llamada y logramos ser los mejores de todo el país en el índice de satisfacción de clientes."*

JÓHANN HARALDSSON  
Responsable del área  
Sistemas de Soporte de  
Negocios  
Vodafone de Islandia



*"Podemos centrarnos en nuestro mensaje principal, que nos ayuda a crear un conjunto de procesos de atención relacionados con las enfermedades de las arterias periféricas en vez de administrar una infraestructura de sistemas. Los servicios en línea también sirven para comenzar a operar"*

#### CONOCIDO: UN CRM CUSTOMIZABLE QUE SU GENTE SABE UTILIZAR

**Máxima funcionalidad con Microsoft Outlook:** Administre todos sus mensajes de correo electrónico, las reuniones, los contactos y la información de clientes desde un solo lugar.

**Interfaz de usuario con reconocimiento de Office:** Mejore la productividad con paneles de vista previa, menús de Office contextuales y características de Office clave como combinación de correspondencia y exportación/importación de Microsoft Excel®.

**Visibilidad de todo el proceso de venta:** Optimice cada interacción con sus clientes desde el primer contacto hasta el cierre de venta y la resolución de problemas, con una visión de 360° de los clientes.

**Personalización avanzada:** Utilice formularios sobre la base de roles, vistas personales, definición de registros y las listas utilizadas más recientemente para adaptar las funcionalidades del CRM a las necesidades de sus usuarios.

**Flexibilidad:** Personalice y extienda el CRM con rapidez para satisfacer las necesidades específicas de su organización con herramientas de desarrollador intuitivas y personalizables.

#### INTELIGENTE: INFORMACIÓN PRECISA Y LISTA PARA USAR

**Análisis contextuales:** Visualice el negocio con paneles configurables en tiempo real e integrados, análisis de exploración en profundidad y visibilidad contundente de datos alineados.

**Procesos guiados:** Mejore las aprobaciones, aumente la consistencia y refuerce los procesos con diálogos guiados y flujos de trabajo flexibles.

**Detecte negocios con rapidez:** Identifique mejor las nuevas oportunidades y tendencias con herramientas de segmentación intuitiva, reglas de formateo condicional y características de preparación de informes.

**Seguimiento de objetivos:** Realice un mejor seguimiento y una medición de las metas de negocio como, por ejemplo, potenciales clientes de marketing, tasa de ventas y de resolución en el primer llamado con una administración holística de los objetivos.

**Eficiencia operativa:** Logre eficiencias operativas y mejore el flujo de información con herramientas de importación y limpieza de datos, auditoría de actividades y seguridad a nivel de campo.

#### CONECTADO: UNA ORGANIZACIÓN CON EXCELENTE NIVEL DE COLABORACIÓN

**Bibliotecas de documentos contextuales:** Cree documentos de marketing, propuestas de ventas y contratos con los clientes por medio de la gestión de documentos integrados.

**Trabajo en equipo:** Fomente una mayor colaboración y perfeccione la gestión de los procesos de trabajo con herramientas de comunicación en tiempo real.

**Conexiones de negocios:** Identifique las nuevas conexiones de negocios y evalúe las tendencias con la función "Connections" (conexiones) y el "Social Connector" (conector social).

**Portales:** Potencie los procesos de gestión de eventos y optimice la auto-ayuda del cliente con soluciones sólidas de portal.

**Movilidad:** Saque el mayor provecho de la productividad de su personal fuera de la oficina con un acceso fácil a los datos y las funciones de CRM utilizando cualquier dispositivo móvil que funcione en la web.

**Soluciones de valor agregado:** Encuentre soluciones por medio del Microsoft Dynamics Marketplace y adminístrelas directamente desde Microsoft Dynamics CRM.

#### UN CRM QUE BRINDA OPCIONES Y FLEXIBILIDAD

Suscríbase a Microsoft Dynamics CRM Online: despliegue Microsoft Dynamics CRM en su oficina u opte por una solución hospedada por un socio. Aproveche la inversión de USD 2.300 millones realizada por Microsoft en la nube y obtenga un acceso instantáneo a las funcionalidades de Microsoft Dynamics CRM Online. Opción y flexibilidad significan que puede elegir los métodos de pago y entrega más adecuados para su negocio.

*más rápidamente y encarar un  
crecimiento veloz."*

JOHN ROMANS  
CEO  
BioMedix



**EMPIECE HOY**

*Pruebe Microsoft Dynamics CRM ahora:*

<http://crm.dynamics.com>

*Explore Microsoft Dynamics CRM Marketplace:*

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

*Únase a Microsoft Dynamics CRM Community:*

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