



Microsoft Dynamics CRM

El software que permite a su empresa registrar las interacciones con sus clientes, aumentar sus oportunidades de ingresos y mejorar la fidelización

Microsoft Dynamics CRM 2015 es una herramienta de administración de relaciones con clientes (CRM) que ofrece características que admiten funciones de ventas, marketing y servicio al cliente orientadas a organizaciones de todos los tamaños y sectores, que busca dar el soporte tecnológico a la estrategia CRM de cualquier compañía. Además, le permite crear y mantener una visión completa de 360° de sus clientes, desde la primera visita, pasando por la venta y llegando a la postventa.

Esta avanzada solución facilita la mejora de los procesos de venta, marketing y servicio al cliente, permitiéndole que la información de su compañía sea y esté en su compañía, junto con la integración de Microsoft O365 y Microsoft Office (Outlook, Excel, Word), Yammer, Lync, Skype, Sharepoint, Bing Maps y Microsoft Dynamics NAV (Navision) y AX. Se trata de una solución flexible y económica que permite desplegar los proyectos en plazos muy cortos.

Microsoft Dynamics CRM 2015 ha sido diseñado para que pueda personalizarlo y admitir las necesidades concretas de su organización. Por este motivo es posible ampliarlo con el fin de que almacene tipos adicionales de registros, además de los proporcionados de forma estándar.

Microsoft Dynamics CRM 2015 puede implementarse en modalidad on premise (también denominada implementación local) o como servicio hospedado (CRM Online). En este último caso, ofrece un rápido retorno de la inversión (ROI) gracias a la automatización del marketing, de la fuerza de ventas y la fidelización en el servicio al cliente.

Por último, **Microsoft Dynamics CRM 2015** destaca por permitirle gestionar las relaciones con los clientes desde sus dispositivos móviles.

Principales funcionalidades

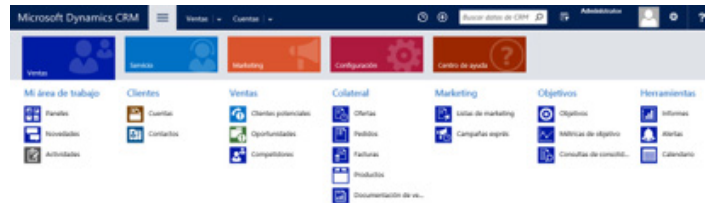




Ventas

Los componentes clave del módulo de Ventas de **Microsoft Dynamics CRM** son:

- Gestión de cuentas y contactos
- Gestión de agendas comerciales
- Gestión de la actividad comercial
- Estructura de cuentas
- Gestión de territorios
- Gestión de oportunidades
- Productos, tarifas y ofertas
- Previsiones y análisis de ventas
- Automatización de los procesos comerciales
- Competidores
- Acceso a través de dispositivos móviles
- Optimización del rendimiento comercial



Gracias a ello, le ofrece un avanzado soporte para las tareas asociadas a la administración del ciclo de vida de ventas:

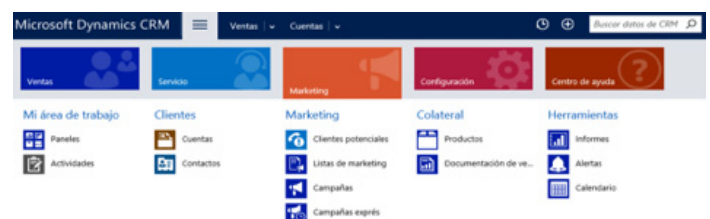
- Buscar y calificar clientes potenciales
- Gestionar las oportunidades y realizar el seguimiento de las fases de cierre del trato
- Administrar y realizar el seguimiento de las comunicaciones entre los vendedores y los clientes
- Mantener una base de datos de información del producto con una jerarquía de familias y agrupaciones de productos.
- Usar los procesos de venta para guiar los representantes de ventas a través del ciclo de vida de ventas mediante flujos de trabajo y cuadros de diálogo



Marketing

Microsoft Dynamics CRM 2015 proporciona soporte técnico para la actividad de marketing con los siguientes tipos de registro:

- Campañas exprés
- Campañas
- Respuestas de campañas
- Listas de marketing



Los componentes clave del módulo de marketing son

- Importación y limpieza de datos
- Gestión de actividades de Marketing
- Segmentación avanzada
- Planificación y ejecución de Campañas
- Emailing y gestión de respuestas de campaña
- Flujos de trabajo a través de equipos y grupos
- Reporting en tiempo real

Gracias a ello, su empresa contará con un aliado fundamental en procesos como:

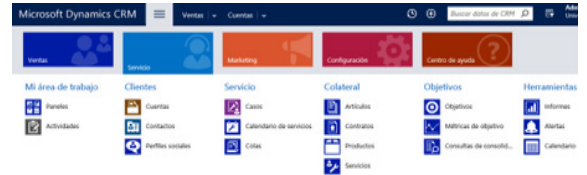
- Registrar quejas, problemas, preguntas u otras consultas (registros de casos)
- Registrar el derecho al servicio (registros de contratos)
- Definir los servicios proporcionados y los recursos necesarios para los servicios
- Programar citas mediante el motor de programación
- Compilar un almacén de inteligencia mediante una base de datos del conocimiento



Servicio al Cliente

Los principales componentes del módulo de Atención al cliente de **Microsoft Dynamics CRM 2015** son:

- Gestión de cuentas y contactos
- Gestión de casos, solicitudes, incidencias y contratos
- Escalado de casos y alertas
- Gestión de la base de datos del conocimiento (KB)
- Programación de servicios
- Reglas o flujos de trabajo a través de equipos y grupos
- Informes y análisis de niveles de servicio
- Integración con infraestructura de voz (ACD, CTI, IVR)



De esta manera, **Microsoft Dynamics CRM** le ayuda a fortalecer su imagen de marca con estas capacidades:

- Eficiencia en la gestión de incidencias
- Reducción de costes sin sacrificar el servicio
- Creación de listas de precios, descuentos y grupos de unidades para simplificar la administración de ofertas
- Asignación de permisos según la función y el grupo para una fácil distribución de la información
- Seguimiento automático de fechas y detalles de renovación de contratos



Social Listening

Este nuevo servicio de **Microsoft Dynamics CRM 2015** destaca por su gran eficacia al supervisar canales de medios sociales como Twitter y Facebook. Con Microsoft Social Listening puede realizar, de manera global y en tiempo real, un seguimiento de:

- Productos
- Marcas
- Competidores
- Campañas

Con Social Listening puede obtener una imagen verídica de sus clientes y de su negocio en la web social, además de rastrear Internet para ver lo que la gente está diciendo de su compañía y de sus productos. En este sentido, le permite:

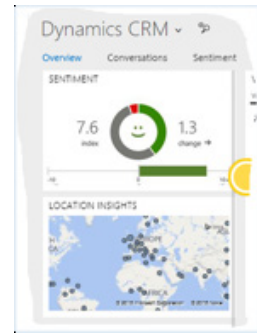
- Realizar un seguimiento de opiniones en diferentes canales
- Identificar a las personas más influyentes
- Estar al día en cuanto a información y tendencias
- Obtener una perspectiva competitiva

Entre sus principales funcionalidades, destacan:

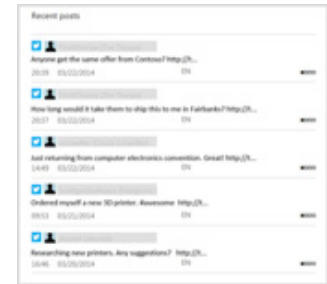
- **Seguimiento de tendencias del volumen total de mensajes a lo largo del tiempo.** Social Listening recopila la información que necesita en gráficos de fácil lectura. Puede mantener un seguimiento de la información en 19 idiomas en Twitter, Facebook, blogs y vídeos.
- **Conocimiento de la opinión del público.** Con una mirada rápida, puede ver la percepción que tiene el público de su producto, servicio o marca con el fin de calcular qué mensajes son positivos, negativos o neutros, Social Listening analiza palabras clave y frases en los idiomas nativos, es decir, recopila también indicadores culturales.



- **Seguimiento del aumento de opiniones positivas o negativas.** La información recopilada por Social Listening permite aprovechar una oportunidad de trabajar de forma proactiva para cambiar la conversación social a su favor.



- **Análisis del rendimiento de sus campañas de marketing o servicios.** Tras lanzar una campaña, escuche las reacciones que tienen lugar en Facebook, Twitter, blogs y vídeos para ver qué está funcionando y qué no. Así, podrá ajustar la campaña en función de la conversación social.



- **Perspectiva social.** Analice las conversaciones de los medios sociales acerca de sus competidores, clientes y clientes potenciales.



CRM extendido

Gracias a su avanzada tecnología y a sus completas funcionalidades, **Microsoft Dynamics CRM 2015** le permiten ampliar los límites naturales de esta solución, integrándose con:

- Soluciones ERP para la gestión de su negocio (de Microsoft y terceros)
- Software Business Intelligence (Power BI de Microsoft y soluciones de terceros)
- Soluciones a medida
- Procesos de negocio
- BPM
- CTI

Ventajas

Entre los principales beneficios que le ofrece **Microsoft Dynamics CRM 2015**, el software de gestión de las relaciones con clientes, destacan los siguientes:

- Permite establecer relaciones de negocio más rentables
- Integra completamente la gestión de clientes con los procesos de gestión de su compañía
- Agiliza al máximo las ventas
- Posibilita facilitar un servicio más eficaz y eficiente a sus clientes
- Asegura un aumento del éxito de sus ventas y más posibilidades de obtener un rápido rendimiento de las inversiones
- Mejora sus decisiones de comercialización
- Aumenta la productividad de sus empleados

En el caso de optar por Microsoft Dynamics CRM 2015 Online, además hay que añadirle:

- Reducción de costes
- Seguridad de la información, ya que los datos de las empresas están protegidos y seguros en los servidores de Microsoft.
- Acceso desde cualquier PC, tablet o teléfono móvil - Multidispositivo
- Garantía de disponer de su solución personalizada, sin depender de terceros
- Reducido plazo para la disponibilidad del servicios
- Sin interferencia con las actualizaciones de versiones, al no haber costes de actualización de versiones ni de los servicios asociados

Acerca de Quonext

Siendo uno de los partners de referencia de Microsoft, Quonext es la compañía de software de gestión para empresas que ofrece soluciones de negocio y servicios de última tecnología basados en plataforma Microsoft (ERP, CRM, soluciones verticales, plataformas colaborativas y gestión documental, integración de sistemas...) para compañías de múltiples sectores de actividad, como Industria, Distribución, Servicios o Turismo. Acumula un profundo know-how tecnológico y de negocio, gracias a la experiencia acumulada tras más de 1.000 implantaciones tanto en España como en todo el mundo.

La compañía está integrada por un equipo de más de 130 profesionales especializados (más de 50 certificados), entre los que se encuentran 2 de los 4 Microsoft Most Valuable Professional (MVP) en Dynamics de España. Cuenta con oficinas en Sant Cugat del Vallès (Barcelona), Madrid, Palma de Mallorca y Lleida y centros de desarrollo de alto rendimiento (CEDART) en soluciones y plataformas Microsoft.

Experiencia

Quonext es un proveedor de tecnología empresarial, con 20 años de experiencia en el mercado español desarrollando e implantando soluciones especializadas de negocio.

¡Contáctenos!

+34 902.109.606
www.quonext.com
info@quonext.com