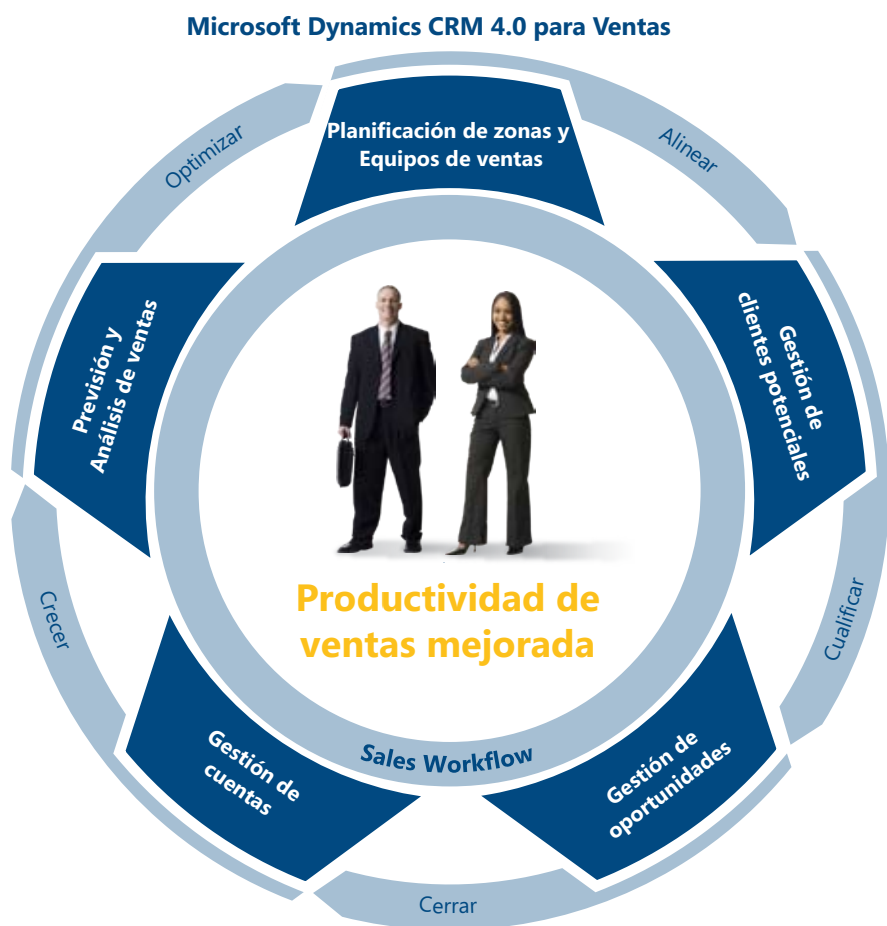




Automatización de la fuerza de ventas

Gestione la productividad de las ventas, la adopción del usuario y las prácticas recomendadas con Microsoft Dynamics™ CRM 4.0 para Ventas

Optimice y automatice los procesos de ventas y permita a los vendedores crear una sola vista del cliente, lo que ayuda a reducir el ciclo de ventas, aumentar las tasas de cierre y mejorar la retención de clientes. El software empresarial de Microsoft Dynamics CRM 4.0 proporciona a los profesionales de ventas un acceso rápido a datos útiles con y sin conexión para que puedan trabajar de forma eficaz y dediquen más tiempo a vender.



“Proporciona a nuestros asesores una disciplina diaria para buscar clientes potenciales y más tiempo para las relaciones personales con la gente. Podemos identificar a nuestros mejores vendedores y documentar sus prácticas recomendadas”.

SHARIE ROBERTS
Directora de afiliados, Equinox

La funcionalidad descrita en el diagrama anterior muestra las capacidades de Microsoft Dynamics CRM que ayudan a las organizaciones a gestionar de forma eficaz el ciclo de vida de las ventas y mejorar las tasas de cierre

“Una de las cosas que realmente nos llamó la atención de Microsoft Dynamics CRM es que, combinado con Microsoft Outlook, es como un único producto. Además, con cualquier otra cosa, se estarían duplicando esfuerzos en dos productos independientes”.

KAREN PLAYFAIR
Directora financiera, Tourism
Whistler

GESTIONE EL TRABAJO MÁS FÁCILMENTE

Ofrezca funcionalidad de gestión de relaciones con clientes (CRM) como una extensión natural del cliente de colaboración y mensajería de Microsoft® Office Outlook® 2007. Gestione correos electrónicos de clientes, citas, tareas y contactos desde una sola aplicación empresarial.

COMPRENDA MEJOR A SUS CLIENTES

Cree una vista personalizable y centralizada de las preferencias de los clientes, sus relaciones y el historial de actividades para entenderlos mejor y cubrir sus necesidades.

MEJORE LA CUALIFICACIÓN DE VENTAS

Dedique tiempo a los clientes potenciales adecuados. Establezca procesos de seguimiento coherentes y automatice las actividades de venta con eficaces flujos de trabajo del sistema.

AUMENTE EL ÉXITO DE LAS VENTAS

Reduzca el ciclo de ventas y mejore las tasas de cierre con la administración de clientes potenciales y oportunidades, el enrutamiento automático de clientes potenciales, la gestión de procesos de ventas y el seguimiento de la competencia.

MANTENGA INFORMADOS A LOS CLIENTES

Use la sencilla funcionalidad de marketing y ventas guiada por asistentes para mantener a sus clientes y clientes potenciales informados de nuevos productos y ofertas de servicio.

ANALICE EL RENDIMIENTO DE LAS VENTAS

Use los informes flexibles para prever ventas, calcular la actividad y el rendimiento del negocio, realizar el seguimiento del éxito de ventas y servicio e identificar tendencias, problemas y oportunidades.

REALICE INTERACCIONES CON CLIENTES CON ÉXITO

Trabaje en una interfaz de usuario familiar: gestione y supervise todas sus interacciones en una sola aplicación empresarial. Sincronice automáticamente el correo electrónico, el calendario, las tareas y los contactos de Office Outlook 2007 con su base de datos de Microsoft Dynamics CRM. Convierta automáticamente mensajes de correo electrónico en contactos, clientes potenciales y oportunidades.

Establezca el objetivo de sus comunicaciones: use plantillas personalizables para crear y enviar mensajes de correo electrónico a clientes y clientes potenciales objetivo. Cree y envíe rápidamente comunicaciones de marketing con la Combinación de correspondencia de Microsoft Office Word 2007.

Trabaje fuera de la oficina: tenga acceso a una sólida funcionalidad sin conexión o trabaje desde casi cualquier lugar con el cliente web o los diferentes dispositivos Pocket PC con el software de Microsoft Windows Mobile®. Actualice registros, evalúe datos de clientes, realice análisis e imprima ofertas incluso cuando trabaje sin conexión.

Mejore la calidad de los datos: detecte y elimine automáticamente registros duplicados para garantizar la calidad de los datos de los clientes.

Haga negocios de forma global: compita de forma eficaz por contratos globales y realice el seguimiento de la información de ventas en varios idiomas, divisas y zonas horarias perfectamente.

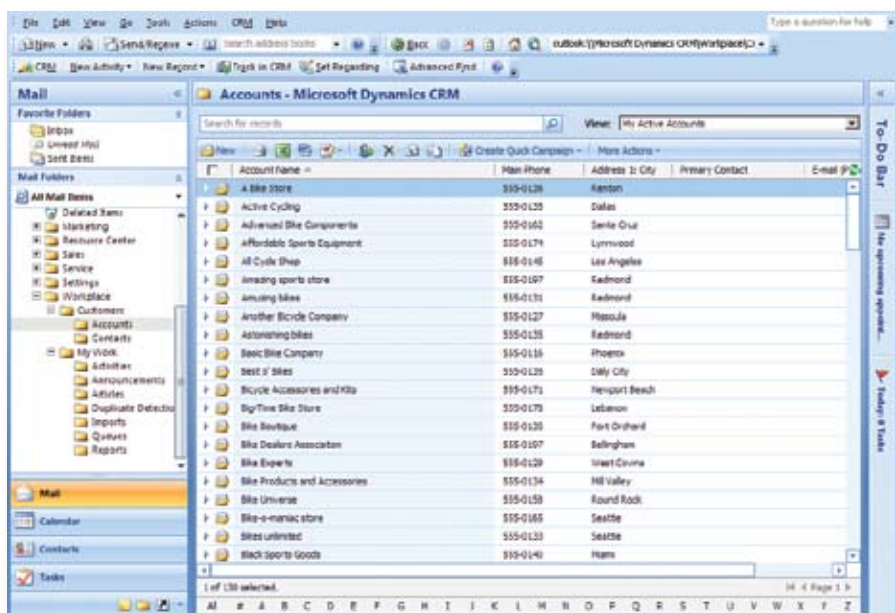
OBTENGA UNA VISTA GLOBAL DE LOS DATOS DE VENTAS

Obtenga una vista completa del cliente: vea y gestione el historial y las actividades de cuentas, incluida la información de contactos, atributos, notas de reuniones, archivos adjuntos, comunicaciones, propuestas pendientes y productos comprados.

Encuentre información rápidamente: use la Búsqueda avanzada y la búsqueda global para conocer inmediatamente los puntos clave de información.

Realice las ofertas correctas: realice sin esfuerzo el seguimiento de todas las interacciones, ofertas, pedidos, contratos y relaciones asociadas con su cuenta para poder ofrecer el producto o el servicio adecuado en el momento preciso.

Descubra oportunidades ocultas: realice de forma intuitiva el seguimiento de relaciones entre clientes, socios, agentes influyentes y proveedores para poder descubrir nuevas oportunidades. Comprenda y use complejos escenarios empresariales con soporte mejorado de relaciones de varios a varios.



Consiga un acercamiento global y coordinado a la gestión de clientes.

GESTIONE Y AUTOMATICE LOS PROCESOS DE VENTAS

Mejore la asignación y el control de los clientes potenciales: promocióne fácilmente a los clientes potenciales cualificados a nuevas oportunidades con un solo clic. Asigne automáticamente el cliente potencial correcto a la persona adecuada según los productos, zonas, importes o cualquier otro criterio.

Gestione ofertas y pedidos: cree fácilmente ofertas, conviértalas en pedidos y, a continuación, realice el seguimiento y gestiónelas durante todo su ciclo de vida desde propuestas hasta facturas.

Gestione zonas: cree zonas para vendedores, lo que les permitirá gestionar y evaluar los resultados y los procesos de ventas basándose en las zonas.

Gestione listas de marketing y ventas: importe listados comprados para mejorar sus esfuerzos. Evalúe la eficacia y mantenga listas para campañas de ventas anuales.

Gestione los contratos: agregue, edite y realice fácilmente el seguimiento de los contratos asociados con personas o empresas, incluidos los contratos de mantenimiento y las notificaciones de renovaciones.

“Como CEO de una empresa global, Microsoft Dynamics CRM me permite iniciar la sesión en todos nuestros sitios remotos para obtener una instantánea de lo que está pasando. Puedo conocer lo que están haciendo mis unidades de negocio, en tiempo real y en cualquier momento del día”.

NATHAN BUZZA
CEO, Commtech Wireless

“Nos hemos propuesto crear una organización de ventas de primer orden y no podíamos hacerlo sin una herramienta de automatización de la fuerza de ventas equiparable. Microsoft Dynamics CRM juega un papel fundamental en lograr este objetivo”.

JAY DEVERS
Director de Soluciones de tecnología, Best Buy

Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics CRM, visite www.microsoft.es/crm

Garantice la importancia de la metodología de ventas: inicie, realice el seguimiento y cierre las ventas de una forma coherente y eficaz con reglas de flujo de trabajo que automatizan las fases de ventas, asignaciones de clientes potenciales, notificaciones y escalados. Permita a los vendedores crear sus propios flujos de trabajo con herramientas diseñadas para usuarios finales.

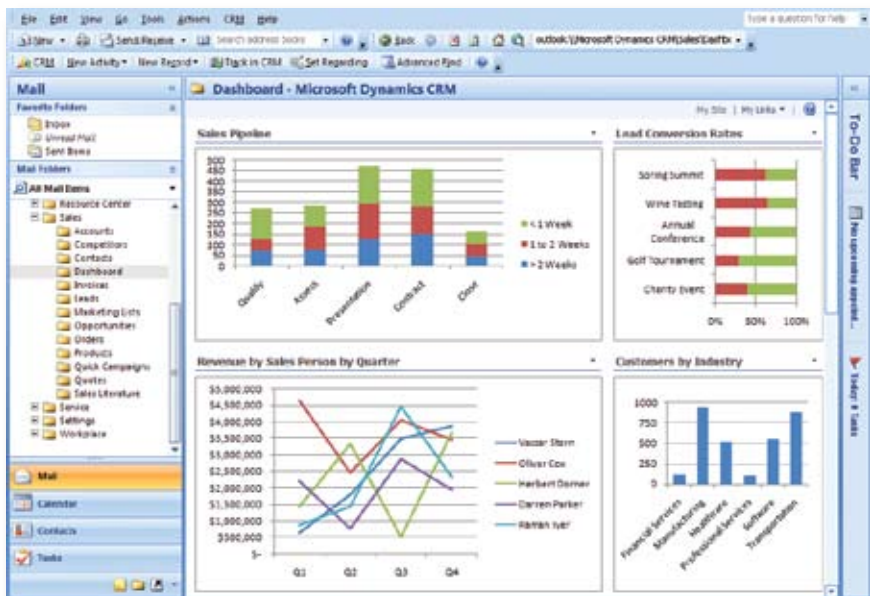
COMUNIQUE LA INFORMACIÓN DE FORMA EFICAZ

Cree campañas rápidamente: use herramientas guiadas por asistentes para mantener a sus clientes actualizados e informados de sus nuevos productos y servicios.

Realice el seguimiento de sus competidores: mantenga información detallada de los competidores asociados con oportunidades. Realice el seguimiento de las actividades de la competencia por producto, zona u otros criterios.

Mantenga un catálogo de productos: trabaje con un catálogo de productos completo que incluya soporte para niveles de precios complejos, unidades de medida, descuentos y opciones de tarifas.

Gestione la documentación de ventas: cree, administre y distribuya una biblioteca donde se pueda buscar material de ventas y marketing, incluidos folletos, notas de productos e información de la competencia.



Realice el seguimiento de las oportunidades de venta, tasas de conversión y mucho más desde una pantalla unificada.

TRANSFORME LA INFORMACIÓN EN INTELIGENCIA DE VENTAS

Genere y use informes: cree, vea y clasifique una gran variedad de informes para identificar tendencias, calcular y prever actividades de ventas, realizar seguimientos de procesos de ventas y evaluar el rendimiento de las ventas. Comparta fácilmente informes con los colaboradores.

Haga que los datos sean relevantes: cree cuadros de mando dirigidos a ejecutivos y otros usuarios que destaquen las principales métricas de venta y los indicadores de rendimiento.

Realice el seguimiento de las oportunidades de venta: ejecute complejas consultas de oportunidades de venta fácilmente para poder obtener una visión general de los clientes potenciales y las oportunidades en cada fase del ciclo de ventas.



Automatización del marketing

Lance campañas de marketing impactantes y comunicaciones coherentes con Microsoft Dynamics™ CRM 4.0 para Marketing

Proporcione a los profesionales de marketing sólidas herramientas de segmentación y depuración de datos, funciones de gestión de campañas destacadas y análisis de marketing con fundamento para aumentar la efectividad de los programas de marketing, mejorar el rendimiento y realizar un mejor seguimiento de las métricas clave. El software empresarial de Microsoft Dynamics CRM 4.0 proporciona un conjunto integral y global de capacidades de marketing para que pueda dirigirse a sus clientes de forma eficaz.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Marketing



La funcionalidad descrita en el diagrama anterior muestra las capacidades de Microsoft Dynamics CRM que ayudan a las organizaciones a gestionar de forma eficaz el ciclo de vida de las campañas y optimizar los componentes de marketing.

“Microsoft nos ayuda a entender no sólo nuestras capacidades, sino también las nuevas oportunidades que podemos presentar a los clientes, por lo que podemos acercarnos a ellos de una forma más eficaz”.

DAVID JOHNSON
Director de Servicios de información, Jones Lang Lasalle

“Microsoft Dynamics CRM nos proporciona la posibilidad de dar un mejor servicio a los clientes al ofrecerles comunicaciones adecuadas y los productos innovadores que desean. Nuestra implantación de Microsoft Dynamics CRM ahorrará millones de dólares a Cold Stone Creamery en los próximos dos o tres años”.

HEATHER DORR
Director senior de Sistemas de información de marketing, Cold Stone Creamery

PLANIFIQUE DE FORMA MÁS PROACTIVA

Transforme la información de clientes en un conocimiento preciso, gracias a los análisis detallados, que permiten a su empresa responder rápidamente a los cambios de preferencias de los clientes y a las nuevas oportunidades del mercado.

OBTENGA UNA VISTA EXACTA DEL CLIENTE

Obtenga una vista exacta y global del cliente con acceso a segmentación detallada basada en información global del cliente, de ventas y demográfica.

CONSIGA EL MARKETING MIX ADECUADO

Use las funciones de análisis e informes para evaluar el rendimiento de sus campañas de marketing impresas, a través del correo electrónico, en línea, etc... y así poder concentrarse en sus canales de marketing más eficaces.

GESTIONE EL TRABAJO MÁS FÁCILMENTE

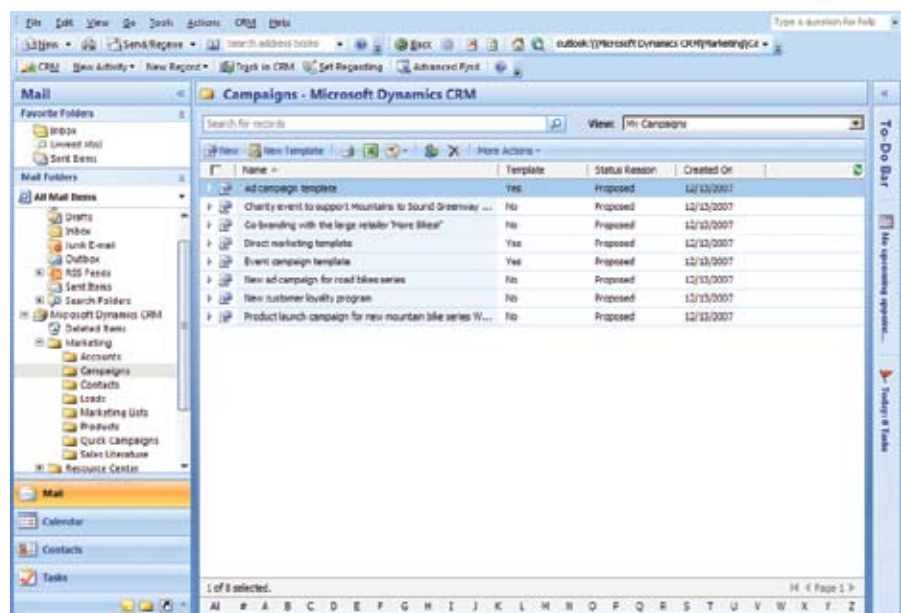
Proporcione a su personal de marketing la funcionalidad de gestión de relaciones con clientes (CRM) como una extensión natural de Microsoft® Office Outlook® 2007, para que puedan gestionar los contactos, las citas, las tareas y los correos electrónicos de los clientes desde una sola aplicación empresarial. Cree comunicaciones de marketing rápidamente con la Combinación de correspondencia de Microsoft Office Word 2007.

EJECUTE CAMPAÑAS MÁS INTELIGENTES

Use las funciones de segmentación y listas inteligentes para llegar a los clientes potenciales, mantener a los clientes existentes y transformar campañas de éxito en plantillas que se puedan reutilizar fácilmente en el futuro.

OBTENGA VISIBILIDAD EN TIEMPO REAL

Aproveche las capacidades de análisis e informes detallados para realizar el seguimiento de porcentajes de respuestas, evaluar niveles de interés y supervisar costes de cada campaña y actividad en tiempo real.



Diseñe, ejecute y realice el seguimiento de campañas sin esfuerzo con plantillas personalizables.

HABILITE OFERTAS PROACTIVAS

Use una vista global de las preferencias, las relaciones y el historial de compras de cada cliente para anticipar sus necesidades futuras, realizar ofertas de ventas cruzadas y directas eficaces y mejorar la fidelidad de los clientes.

DESARROLLE LISTAS DE UNA FORMA MÁS EFICAZ

Cree listas: cree listas estáticas o dinámicas basadas en cuentas, contactos o clientes potenciales. Use la Búsqueda avanzada para identificar clientes potenciales basándose en una gran variedad de criterios especificados por el usuario. Importe listas mientras que se asegura de una captura de datos exacta con el Asistente para importación de datos

Lleve a cabo tareas masivas: importe datos y clientes potenciales de forma masiva en horas de poco trabajo para conseguir un rendimiento del sistema óptimo con el soporte mejorado de operaciones por lotes.

Mejore la exactitud de los datos: detecte y elimine automáticamente registros duplicados de sus listas para mejorar las índices de respuestas y el rendimiento de las campañas. Defina reglas de una forma sencilla para controlar los duplicados correctamente.

Gestione el marketing basado en permisos: asegúrese de que su lista tiene en cuenta los permisos de clientes desde el principio con el seguimiento nativo de inscripciones y cancelaciones de todos los registros de contactos para evitar ciclos malgastados y mejorar los índices de respuestas.

GESTIONE MEJOR LAS CAMPAÑAS

Gestione el ciclo de vida de las campañas: defina tareas, actividades y materiales de marketing para todo el ciclo de vida de las campañas. Cree presupuestos y defina actividades de seguimiento para las personas encuestadas y no encuestadas.

Mejore el valor de la marca: colabore con equipos y unidades de negocio para mantener y mejorar la coherencia y la fuerza de su marca.

Trabaje en una interfaz de usuario familiar: sincronice automáticamente los mensajes de correo electrónico, las tareas y los detalles de los contactos con la perfecta integración entre Office Outlook 2007 y Microsoft Dynamics CRM. Cree y envíe rápidamente comunicaciones con la Combinación de correspondencia de Office Word 2007 y gestione las plantillas de combinación de correspondencia desde cualquier lugar mediante una interfaz basada en web.

Realice el seguimiento de las respuestas: dirija de cerca la ejecución de las campañas realizando el seguimiento de las respuestas a cada actividad de las mismas. Convierta las respuestas de correo electrónico en clientes potenciales u oportunidades, clientes potenciales cualificados y mucho más con unos pocos clics.

Supervise los resultados: genere informes de rendimiento detallados en tiempo real que realicen el seguimiento de los factores de rendimiento claves incluidos el retorno de la inversión, los porcentajes de respuestas y el coste por respuesta.

LANCE CAMPAÑAS RÁPIDAMENTE

Planifique y ejecute campañas: use plantillas del sistema predefinidas para reutilizarlas en campañas futuras o cree nuevas campañas a partir de cero. Programe actividades de campaña para realizarlas inmediatamente en un momento determinado más adelante y lance campañas desde cualquier parte con sólidas capacidades multilingües y multdivisa.

Comunique con claridad. Cree plantillas de correo electrónico profesionales y lance comunicaciones basadas en combinaciones de correspondencia sin esfuerzo. Convierta de forma inteligente los correos electrónicos en contactos, clientes potenciales y oportunidades automáticamente según reglas que puede configurar.

Defina actividades: seleccione actividades para una campaña, como mensajes de correo electrónico, llamadas telefónicas, faxes o reuniones y asígnelas a la persona adecuada.

“Microsoft Dynamics CRM proporciona a Pumpkin Patch unas campañas de marketing directo más focalizadas y eficaces, que dan como resultado mayores niveles de satisfacción y servicio al cliente”.

BRUCE WALKLEY
Director general, Pumpkin Patch

“En vez de hacer cientos de llamadas de teléfono para preguntar a los representantes de las empresas cómo van las campañas, usamos el sistema de correo electrónico masivo de Microsoft Dynamics CRM para llevarlo a cabo. Hablamos de **ahorrar tiempo y dinero**”.

SANDY CLIFFORD
Director de Tecnologías de mercado y TI, United Way Greater Twin Cities

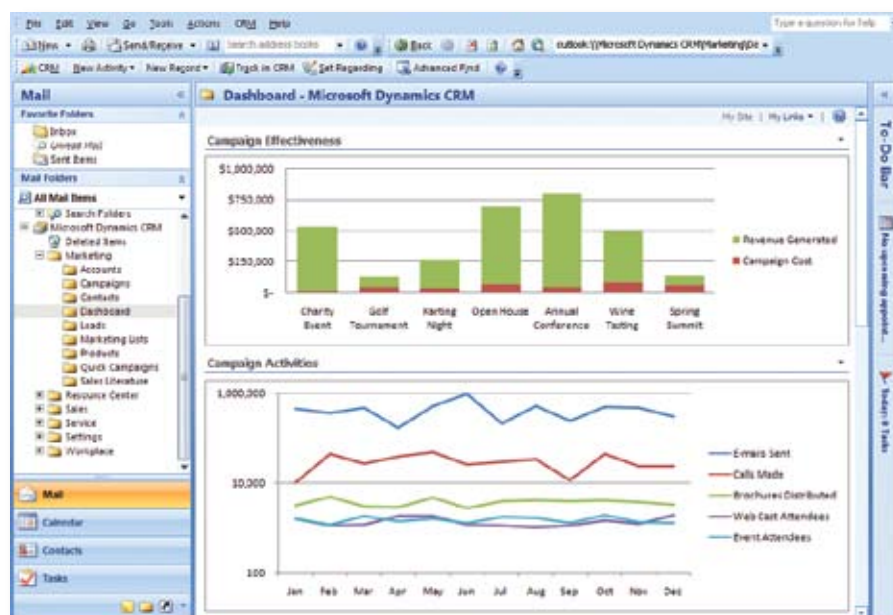
Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics CRM, visite www.microsoft.es/crm

CONVIERTA CLIENTES POTENCIALES EN OPORTUNIDADES

Mejore el control de los clientes potenciales: distinga fácilmente los nuevos clientes potenciales de los clientes existentes y promocioe a los clientes potenciales cualificados a nuevas oportunidades con un solo clic.

Clasifique a los clientes potenciales automáticamente: asigne automáticamente el cliente potencial correcto a la persona adecuada según los productos, zonas, importes o cualquier otro criterio basado en las reglas de flujo de trabajo que defina.

Descubra oportunidades ocultas: realice de forma intuitiva el seguimiento de relaciones entre clientes, clientes potenciales, agentes influyentes y proveedores para poder descubrir nuevas oportunidades. Comprenda y use complejos escenarios empresariales con soporte mejorado de relaciones de varios a varios.



Realice eficaces seguimientos de campaña, programe actividades y mucho más desde una pantalla unificada.

TRANSFORME LA INFORMACIÓN EN INTELIGENCIA DE MARKETING

Identifique tendencias y prevea el rendimiento: presente nuevos productos y servicios de forma eficaz y mejore las oportunidades de las ventas directas y cruzadas. Asigne recursos de marketing basándose en una idea más clara de las tendencias y oportunidades.

Genere fidelidad: aprovechése de la vista global de los clientes para sugerir de forma proactiva sustituciones o renovaciones, o para recompensar a los clientes asiduos.

Analice datos demográficos: divida a los clientes en segmentos por su perfil demográfico y clasifique las tendencias de compras según se desarrollen.

Estructure el ROI de marketing: cree cuadros de mando dirigidos a ejecutivos y otros usuarios que destaquen las principales métricas de marketing y los indicadores de rendimiento y acerquen el valor de los programas de marketing.



Servicio al cliente

Mejore la satisfacción y la eficacia del servicio al cliente con Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Servicio al cliente

Proporcione información de clientes, gestión de casos, historial de servicios y conocimiento de soporte directamente a los escritorios de los representantes del servicio al cliente y los supervisores, ofreciéndoles las herramientas para realizar un servicio eficaz y coherente que mejore la rentabilidad y fidelidad de los clientes. Microsoft Dynamics CRM proporciona una solución de servicio al cliente global, familiar para los usuarios, completamente personalizable a sus procesos empresariales y escalable para cubrir las demandas del negocio.

“Con Microsoft Dynamics CRM, el tiempo de aprendizaje se reduce, el personal se hace competente más rápido y podemos hacer que los nuevos empleados se incorporen a la planta rápidamente, todo ello porque el sistema nos ofrece la información que necesitan fácilmente y a un clic”.

JEFF BEELMAN
Jefe del Centro de contactos,
Wellmark

Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Servicio al cliente



La funcionalidad descrita en el diagrama anterior muestra las capacidades de Microsoft Dynamics CRM que ayudan a las organizaciones a proporcionar un servicio eficaz y coherente que mejora la experiencia de los clientes.

“Microsoft Dynamics CRM es realmente una plataforma nueva para Polaris, que permite a los equipos de soporte y ventas evolucionar y trabajar juntos en una forma que no era posible con las antiguas aplicaciones”.

BEDE BRAEGELMANN
Director de proyectos,
Polaris Industries

PROPORCIONE UN EXCELENTE SERVICIO A LOS CLIENTES

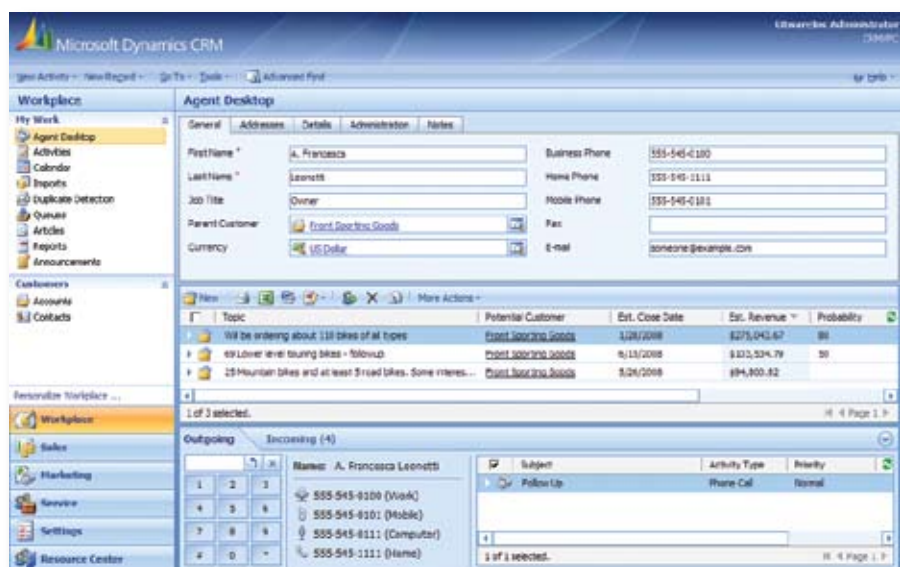
Use múltiples canales de interacción, incluidas las llamadas de teléfono, los mensajes de correo electrónico, las comunicaciones personales y los sitios web de autoservicio para crear, gestionar y resolver rápidamente los problemas de servicio. Use el acceso optimizado a los casos, historial de los clientes, acuerdos de nivel de servicio y una sólida base de conocimientos para dar soporte a los clientes de una forma eficaz y productiva. Permita a los representantes del servicio al cliente crear una experiencia de servicio más coherente utilizando guiones de agentes suministrado con Windows Workflow Foundation o productos integrados de terceros.

GESTIONE EL TRABAJO DE FORMA MÁS EFICAZ

Cree un entorno de trabajo productivo para sus representantes de servicio al cliente con Microsoft Dynamics CRM. Implantado a través de Microsoft Office SharePoint® Server, dentro del contexto del escritorio de los agentes del centro de contactos, o como una extensión natural de Microsoft Outlook®, Microsoft Dynamics CRM puede ayudar a su empresa a gestionar de forma productiva los incidentes con los clientes, los contactos de servicio y el conocimiento desde una sola aplicación empresarial escalable. Con la familiar interfaz de Microsoft Dynamics CRM, su empresa puede obtener mejor rendimiento de los representantes de servicio a la vez que se reducen los costes de aprendizaje.

AUTOMATICE LOS PROCESOS DE SERVICIO

Asigne, administre y resuelva incidentes de soporte con las colas y el enrutamiento automáticos y el escalado de solicitudes de servicio, junto con la administración de casos, el seguimiento de comunicaciones y el correo electrónico de respuesta automática. Use Windows® Workflow Foundation para crear y ejecutar procesos de servicio sólidos que se extiendan en toda la organización de servicio al cliente. Para las empresas que buscan hacer que el servicio sea una competencia básica de su organización, Microsoft Dynamics CRM puede ampliarse a lo largo de toda la cadena de valor del cliente para incluir otros departamentos o áreas de la empresa, así como organizaciones de proveedores y socios.



Escritorio de un agente con gestión de casos

RESUELVA PROBLEMAS DE FORMA RÁPIDA Y PRECISA

Mejore sus porcentajes de resolución de primera llamada con una base de datos de artículos de conocimientos compartida, organizada por productos y categorías de servicios y también a través de información de "Presencia" integrada y mensajería instantánea. Localice y comuníquese rápidamente con expertos, directores o supervisores usando la información de contactos integrada en la experiencia de usuario de CRM. Use esta funcionalidad avanzada, y también la funcionalidad de "clic para conversar" y "clic para llamar", con Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Office Communications Server 2007 para establecer diferencias reales en la experiencia del cliente.

OBTENGA UNA VISIÓN SOBRE LA QUE PUEDA ACTUAR

Mida la satisfacción de los clientes durante todas las fases del ciclo de vida del servicio en tiempo real o como parte de un ciclo de informes de servicio. Use análisis históricos y predictivos para aumentar la satisfacción de los clientes, reducir los tiempos de gestión de casos, mejorar la resolución de la primera llamada o realizar ofertas de venta directa o cruzada a los clientes. Incorpore análisis de servicios a las iniciativas de mejora de productos, procesos de medidas de calidad y optimización del programa de garantías.

INTEGRACIÓN CON TERCEROS

Cree y desarrolle Centros de contactos fiables de primer orden mediante la integración con productos de infraestructuras de centros de contactos críticos, incluidos las centrales telefónicas líderes, la distribución de llamadas automatizada (ACD) y los productos de integración de teléfonos y equipos (CTI) de Certified y Gold Certified partners de Microsoft. También con soluciones de creación de guiones de agentes, gestión de ofertas, gestión del equipo de ventas y calidad de llamadas.

INTEGRACIÓN CON MICROSOFT CUSTOMER CARE FRAMEWORK

Mucha de la información necesaria para responder a las preguntas de los clientes se dispersa entre aplicaciones como sistemas ERP y de facturación. Esta información se puede extraer a través de Microsoft Dynamics CRM usando Microsoft Customer Care Framework para agregar información de los canales y sistemas existentes, para automatizar tareas y acelerar la resolución de problemas. Esto proporciona a los representantes del servicio al cliente la posibilidad de ver toda la información de interacción con el cliente entre varios sistemas desde un solo lugar.

"Hemos sido capaces de proporcionar a nuestros clientes respuestas en el día, reduciendo los tiempos de espera habituales de tres días".

ROSALEE ALLAN

Vicepresidenta senior y directora de la Oficina de operaciones, PAML



Cuadro de mandos de análisis de servicio (inteligencia de negocio)

“Microsoft Dynamics CRM ha jugado un rol fundamental al ayudarnos a responder rápidamente a las solicitudes de casi cualquier usuario con un servicio excelente, ya fuera en una visita personal a una de nuestras oficinas, por teléfono o a través de Internet”

GEORGE WHITE
Director de la Oficina de información, Oficina de Pennsylvania del Fiscal general

Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics CRM, visite www.microsoft.es/crm

SERVICIO AL CLIENTE DE MICROSOFT DYNAMICS CRM

Seleccione su experiencia de usuario: proporcione un servicio al cliente unificado con Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office Outlook o una interfaz de usuario completamente personalizada para las necesidades de su negocio, como un escritorio de agentes de centro de contactos.

Gestione casos: cree, asigne y gestione solicitudes de servicio al cliente a través de varios canales, como teléfono, correo electrónico, web, personal y canales emergentes. Gestione casos desde el contacto inicial hasta su resolución y asocie automáticamente las consultas de soporte de entrada con el caso correspondiente.

Asigne y ponga en cola los casos: despache los casos a las colas donde las personas y los equipos puedan tener acceso fácilmente y puedan asignarlos automáticamente a la persona, supervisor o experto adecuado. Personalice las colas de servicio para que coincidan con los procesos de servicio al cliente.

Acelere la resolución de problemas: resuelva rápidamente incidencias de soporte habituales usando una base de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas. Asegúrese de que la información publicada es completa, correcta y está etiquetada correctamente usando los procesos de revisión integrados. Cree y mantenga una base de datos de soluciones donde sea fácil para los usuarios encontrar las soluciones adecuadas rápidamente.

Gestione contratos: cree y mantenga contratos de servicio dentro de Microsoft Dynamics CRM para gestionar acuerdos de nivel de servicio, refinar los procesos empresariales y facturar a los clientes correctamente. Actualice la información del contrato correspondiente automáticamente cada vez que se resuelva un caso de asistencia.

Gestione y automatice las respuestas por correo electrónico: mantenga el historial de servicios, contactos y cuentas correcto con las respuestas y el seguimiento automatizado de los mensajes de correo electrónico de los clientes.

Mantenga un catálogo de productos: trabaje con un catálogo de productos completo que incluya soporte para niveles de precios complejos, unidades de medida, descuentos y opciones de tarifas.

Programa citas y recursos: gestione citas de servicio y asignaciones de recursos en sus ubicaciones de servicio con una sola vista del calendario de los profesionales de servicio, las herramientas, los recursos y las instalaciones. Encuentre rápidamente los profesionales de servicio cualificados y preferidos por los clientes y programe citas de servicio para proporcionar servicios de valor añadido a los clientes.

Gestione servicios, instalaciones y equipamiento: cree modelos de todas sus ofertas de prestación de servicios y grupos de recursos en Microsoft Dynamics CRM para proporcionar métodos de actuación de servicio coherentes en toda su organización.

Comuníquese en tiempo real: vea la disponibilidad y el estado de los colaboradores con Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Office Communications Server 2007. Optimice el control de los servicios y la utilización de los recursos con la eficacia de las comunicaciones instantáneas.

Automatice los procesos de servicios: cree modelos e implemente una sólida automatización del negocio para el servicio al cliente con Microsoft Visual Studio® o un entorno de diseño basado en asistentes. Integre flujos de trabajo en los sistemas empresariales basándose en Windows Workflow Foundation.

Proteja la calidad de los datos: limpie y borre automáticamente los registros duplicados para garantizar la coherencia e integridad de los datos.

Convierta los datos en conocimiento sobre el que pueda actuar: identifique problemas de soporte comunes, realice el seguimiento de procesos de servicio y mida el rendimiento del servicio. Use los abundantes informes que se suministran de forma estándar como parte de Microsoft Dynamics CRM o cree fácilmente informes personalizados con herramientas basadas en asistentes que no requieren recursos técnicos de TI.