

# Microsoft Dynamics CRM



“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 de ventas, servicios y marketing, Polaris

## Encuentre, consiga y desarrolle las relaciones con sus clientes con Microsoft Dynamics™ CRM

Microsoft Dynamics CRM es una suite completa de gestión de relaciones con clientes (CRM) con capacidades de marketing, ventas y servicio que ayudan de una forma rápida, familiar y flexible a empresas de todos los tamaños a encontrar, conseguir y desarrollar relaciones con clientes rentables. Distribuida a través de un canal de partners que proporcionan servicios especializados, Microsoft Dynamics CRM trabaja con los familiares productos de Microsoft® para optimizar procesos de toda la organización.

### MARKETING: GENERE DEMANDA

Proporcione a los profesionales de marketing herramientas de segmentación y depuración de datos, funciones de gestión de campañas y completos análisis de marketing para aumentar la efectividad de los programas de marketing, generar demanda y mejorar el seguimiento de los indicadores de rendimiento claves. Microsoft Dynamics CRM proporciona un conjunto integral de capacidades de marketing para que pueda comprender mejor a los clientes y dirigir a sus recursos hacia áreas de máximo retorno.

### VENTAS: CIERRE OPERACIONES RÁPIDAMENTE

Permita a los vendedores crear una sola vista del cliente con herramientas que optimizan y automatizan los procesos de ventas diarios, lo que ayuda a reducir los ciclos de ventas, aumentar las tasas de cierre y mejorar la retención de clientes. Microsoft Dynamics CRM 4.0 proporciona a los profesionales de ventas un acceso rápido al historial y a los datos de clientes con y sin conexión para que puedan trabajar de forma más inteligente y dediquen más tiempo a vender. Las herramientas de comunicaciones dirigidas por asistentes ayudan a mantener a los clientes y clientes potenciales informados con ofertas de nuevos productos y servicios.

### SERVICIO AL CLIENTE: OFREZCA UN SERVICIO EFICAZ

Proporcione información de clientes, gestión de casos, historial de servicios y conocimiento de soporte en los escritorios del personal del servicio al cliente, 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 y familiar para los usuarios, completamente personalizable para cubrir su proceso de soporte y sin límites en el número de usuarios.

## Elección del cliente

Una piedra angular de Microsoft Dynamics CRM es la elección del cliente. Diseñado con un solo código base unificado para implantaciones locales y bajo demanda, Microsoft Dynamics CRM permite a los clientes elegir el modelo de implantación adecuado para las necesidades específicas de su negocio específico y de su tecnología de información, con la flexibilidad para cambiar el modelo de implantación a lo largo del tiempo si cambia su negocio o sus preferencias de TI.



“Con el conocimiento mejorado que Microsoft Dynamics CRM nos proporciona de los clientes y el flujo de información mejor y más eficaz de nuestra fuerza de ventas a las funciones de back-office, estamos mejorando nuestra competitividad, servicio al cliente y ahorrando costes gracias a una mayor eficacia.”

PETER GLÜCK  
Director de TI,  
Volvo Construction Equipment

#### TRABAJA COMO USTED LO HACE

Con una interfaz de usuario optimizada, herramientas basadas en asistentes y una perfecta integración con las aplicaciones de productividad de Microsoft Office System, Microsoft Dynamics CRM trabaja de la misma forma en que lo hacen sus usuarios.

- **Empiece a trabajar rápidamente** en un entorno familiar de Microsoft Office Outlook® diseñado para ayudar a la rápida adopción por parte del usuario y obtener el máximo uso de su solución CRM.
- **Permite a los usuarios** trabajar con herramientas familiares, como Microsoft Office Word y Microsoft Office Excel®, para crear sus propios escritorios y flujos de trabajo personales con herramientas basadas en asistentes sin depender de asistencia externa.
- **Ofrece acceso basado en roles** a información y datos con y sin conexión, lo que proporciona a los usuarios acceso sólo a la información que desean y necesitan, tal y como lo desean.

#### TRABAJA COMO LO HACE SU NEGOCIO

Microsoft Dynamics CRM proporciona opciones y flexibilidad en la forma de implantar y personalizar su aplicación CRM para que pueda adaptarse perfectamente a su negocio.

- **Diseñe y automatice los procesos de negocio** para unificar los sistemas empresariales con herramientas flexibles y fáciles de usar integradas en la plataforma Microsoft Windows® Workflow Foundation.
- **Dirija el negocio de forma global** con el soporte de varios idiomas y divisas en múltiples zonas horarias para que pueda competir globalmente mientras controla los costes.
- **Alinee los objetivos de TI y del negocio** con personalizaciones rápidas, modelos de datos extensibles y herramientas de asignación que le ayudan a crear una solución que cubre las necesidades de su negocio y sus usuarios.

#### TRABAJA COMO SE ESPERA DE LA TECNOLOGÍA

Basado en tecnología estándar y fiable de la industria, Microsoft Dynamics CRM es un sistema CRM adaptable y asequible que puede crecer y cambiar con su negocio.

- **Obtenga un retorno rápido** con tecnología estándar de la industria integrada en una arquitectura mejorada para el rendimiento que ofrece menos elementos para implantar y mantener.
- **Proteja las inversiones en TI** usando tecnología flexible que no lo bloquea y es fácil de actualizar, migrar y ampliar a nuevos grupos de negocio, zonas geográficas y líneas de negocio.
- **Conecte con otras tecnologías** con la integración incorporada entre sistemas internos y externos, lo que ayuda a reducir los costes operativos y proporciona un acceso rápido a la funcionalidad.

#### OBTenga MÁS INFORMACIÓN DE MICROSOFT DYNAMICS CRM

Para obtener más información de todo el conjunto de capacidades de marketing, ventas y servicio al cliente de Microsoft Dynamics CRM, visite <http://www.microsoft.es/crm>.