

# Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

## Professional

Redefina sus relaciones con clientes con la completa y asequible solución de gestión de relaciones con clientes (CRM) y consiga mejoras cuantificables a través de todos sus procesos de gestión de clientes.

En el complejo mundo empresarial actual es difícil conseguir una ventaja competitiva, pero es incluso más difícil que nunca antes, mantenerla. En estos tiempos de comunicación global instantánea donde la información está omnipresente, la capacidad de desarrollar un gran conocimiento de sus clientes y sus mercados es crítica. El éxito depende de si su organización puede responder con rapidez, conocimiento y fiabilidad a los continuos cambios en las necesidades de sus clientes y en las nuevas estrategias de sus competidores.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Professional, anteriormente conocido como Microsoft® Business Solutions CRM, es una completa solución de gestión de relaciones con clientes que proporciona todas las herramientas y capacidades necesarias para crear y mantener una visión clara de los clientes fácilmente, desde el primer contacto hasta el servicio de postventa. Con módulos de marketing, ventas y servicio al cliente, Microsoft CRM 3.0 Professional ofrece una solución rápida,

flexible y asequible que impulsa mejoras cuantificables y coherentes en todos los procesos empresariales, permite relaciones más estrechas con los clientes y ayuda a su empresa a conseguir nuevos niveles de rentabilidad.

La experiencia del usuario de Microsoft CRM 3.0 Professional se ha diseñado para que sea una ampliación natural de Microsoft Office y Outlook®, lo que proporciona un entorno de trabajo familiar e intuitivo que fomenta la receptividad del usuario y su productividad. Puesto que el producto está integrado en la escalable y segura plataforma .NET y utiliza tecnologías y herramientas estándar como Microsoft SQL Server™, Microsoft BizTalk® Server y Microsoft Visual Studio®, Microsoft CRM 3.0 Professional le permite aprovechar sus inversiones existentes en TI y su experiencia interna para minimizar el coste total de propiedad.

### Trabaja como Tú lo haces

Grandes capacidades de CRM con una experiencia nativa de Microsoft Office

### Trabaja como lo hace Tu Negocio

Procesos de clientes con visión del negocio en tiempo real

### Trabaja como debería la Tecnología

Rápido de implementar, sencillo de personalizar y fácil de administrar

# Microsoft Dynamics CRM 3.0

## Professional

### Tecnología del mundo real para negocios del mundo real

#### TRABAJA COMO TÚ LO HACES

Microsoft CRM 3.0 Professional se integra directamente en Outlook y otras aplicaciones de Microsoft Office como Microsoft Office Word, Excel y PowerPoint®, lo que permite a sus empleados trabajar en el familiar y cómodo entorno de Outlook. El resultado es que todos pueden empezar a utilizar rápidamente las herramientas de Microsoft CRM 3.0 Professional para gestionar los procesos de marketing, ventas y servicios.

- **Gestione y desarrolle relaciones con clientes** más fácilmente al manejar las tareas de gestión de clientes como el envío y administración del correo electrónico, almacenamiento de contactos de negocio y su calendario de citas, sin salir de Outlook.
- **Tenga acceso a información de clientes** desde cualquier sitio, mediante las características mejoradas de movilidad y sincronización de datos, que permitirán a su personal de marketing, ventas y servicio aprovechar las herramientas y la información que necesitan independientemente de donde se encuentren.
- **Mejore la productividad mediante la automatización** utilizando la inteligencia integrada que simplifica y automatiza las tareas diarias.
- **Cree experiencias personalizadas** mediante perfiles de entorno de trabajo que proporcionan a los empleados acceso inmediato a las actividades y la información que más utilizan de los clientes.

#### TRABAJA COMO LO HACE TU NEGOCIO

Cada empresa tiene sus propios procesos, su propia cultura y su manera exclusiva de llegar a sus clientes. Microsoft CRM 3.0 Professional es una solución flexible que se puede personalizar rápidamente a las necesidades actuales de su empresa, a la vez que proporciona una plataforma flexible y escalable que crecerá con su empresa.

- **Cubra los requisitos de su empresa** adaptando Microsoft CRM 3.0 Professional para que se ajuste a su situación empresarial específica. Las intuitivas herramientas de diseño basadas en Web facilitan la modificación de los formularios, los campos de datos y las relaciones de la aplicación.
- **Optimice los procesos empresariales** automatizando aquellos que permitan a su empresa transformar tareas repetitivas en flujos de trabajo eficaces y automatizados.
- **Integre aplicaciones e información** utilizando servicios Web para crear vínculos perfectos entre sistemas y plataformas internos y externos con socios y clientes.
- **Mida el éxito de sus procesos empresariales** con eficaces herramientas de análisis y seguimiento que ayuden a los directores de ventas a supervisar su negocio y a tomar mejores decisiones más rápidamente.

#### TRABAJA COMO DEBERÍA LA TECNOLOGÍA

Las fusiones, adquisiciones y años de cambios en las prioridades de TI han dejado a muchas empresas frente al problema de la integración de diversas, y con frecuencia, antiguas aplicaciones incompatibles. Microsoft CRM 3.0 Professional se ha diseñado para permitir a las empresas la normalización y consolidación de información de los clientes independientemente de dónde se han creado o almacenado.

Desde las instalaciones o actualizaciones más fiables hasta el rendimiento mejorado, la administración y el desarrollo optimizado y la seguridad mejorada, Microsoft CRM 3.0 Professional proporciona capacidades que minimizarán los costes administrativos y operativos y aumentarán la productividad de los usuarios. Diseñada para proporcionar una plataforma muy ampliable, Microsoft CRM 3.0 Professional puede personalizarse fácilmente para cubrir los requisitos y procesos específicos del equipo de marketing, ventas y servicio de su empresa.

- Proteja la seguridad de la información de sus clientes con una plataforma a prueba de fallos diseñada para ayudarle a mantener su información empresarial en un entorno seguro y confidencial.
- Empiece a trabajar rápidamente con procesos de instalación optimizados y herramientas mejoradas de resolución de problemas y diagnósticos que reducen significativamente el tiempo de configuración.
- Consiga resultados más rápidos cuando busque grandes cantidades de información de clientes con consultas y vistas de datos optimizadas.
- Garantice el tiempo de actividad y disponibilidad con la tolerancia a fallos y la protección de redundancia. Implemente Microsoft CRM en entornos de servidor de correo electrónico, base de datos y Web agrupados.
- Supervise la calidad de su entorno de CRM con herramientas de notificación y administración centralizada.
- Instale Microsoft CRM automáticamente con o sin un almacén de datos local. El cliente Web proporciona una completa experiencia de CRM con todas las capacidades de la aplicación.

El valor de una solución CRM depende de la rapidez con la que sea aceptada por los empleados de marketing, ventas y servicio al cliente que la utilizarán. Microsoft CRM 3.0 Professional se creó específicamente para garantizar que los usuarios pueden aprovechar toda su funcionalidad con la mínima formación. Y puesto que ofrece una administración e instalación ágil, una perfecta integración con sistemas en toda su empresa y los mayores niveles de fiabilidad, escalabilidad y seguridad, ayudará a su empresa a mejorar la productividad, controlar costes y maximizar el retorno de la inversión.

## Soluciones profesionales con total cobertura de CRM

### VENTAS: CREACIÓN DE DEMANDA Y GENERACIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS

Independientemente de la complejidad de los procesos de ventas de su empresa, Microsoft CRM 3.0 Professional proporciona capacidades y características fáciles de utilizar para mejorar la forma en que su equipo de marketing y ventas se dirige a nuevos clientes, gestiona las campañas de marketing e impulsa las actividades de ventas.

- **Aumente sus posibilidades de venta** con oportunidades y clientes potenciales cualificados. Aproveche los análisis y las plantillas integradas para maximizar las oportunidades de vender servicios y productos de venta cruzada.
- **Maximice su estrategia de ventas** mediante procesos de ventas centralizados y coordinados, que incluyen instrucciones y otras actividades.
- **Ayude a su fuerza de ventas a estar preparada** para reuniones importantes con clientes permitiéndoles el acceso al historial de servicio y oportunidades de venta de cada cliente.
- **Unifi que el correo electrónico y las respuestas de los clientes** capturando automáticamente las conversaciones como parte del historial de cada cliente.

### MARKETING: MEJOR TOMA DE DECISIONES Y VISIÓN MÁS CLARA DE SUS CLIENTES

En la economía actual basada en la información, la mayoría de empresas están desbordadas de datos de clientes. El éxito requiere la capacidad de transformar esa información en un conocimiento preciso que pueda desencadenar acciones y responder más rápidamente a los cambios en las necesidades y preferencias de los clientes. Con Microsoft CRM 3.0 Professional, su equipo de marketing y ventas tendrá acceso instantáneo a información completa de los clientes independientemente de donde esté almacenada, junto con las herramientas necesarias para convertir esa información en acciones.

- **Cree una sola vista** de cada cliente basándose en la información que la empresa ha conseguido, todo almacenado en una sola ubicación a la que tienen acceso los equipos de marketing, ventas y servicio al cliente.

- **Centre sus esfuerzos de marketing** utilizando herramientas de segmentación y listas inteligentes para llegar a los clientes potenciales de una forma más eficaz.
- **Ejecute campañas de marketing más inteligentes** con las nuevas y eficaces herramientas de análisis de SQL Server, que incluye la minería de datos y las capacidades de inteligencia de negocio. Aproveche las nuevas características que facilitan la creación de plantillas basándose en campañas de éxito.
- **Comprenda lo que le comentan sus clientes** con herramientas de informes y análisis construidas sobre SQL Reporting Services, que proporcionan el conocimiento exacto de los clientes que necesita su empresa para responder rápidamente a sus demandas y a los cambios del mercado.

### SERVICIO: PROPORCIONE MÁS VALOR A SUS CLIENTES

Cada vez que alguien de su organización interactúa con un cliente, tiene una oportunidad de fortalecer la fidelidad del cliente con su empresa proporcionando mayores niveles de servicio personalizado. Puesto que puede ayudarle a ofrecer a su cliente información importante y orientada sobre los productos y servicios en los que está interesado, Microsoft CRM 3.0 Professional le permite aprovechar oportunidades para mejorar las relaciones con los clientes a la vez que proporcionar a la empresa la capacidad de maximizar la venta cruzada y directa.

- **Responda rápidamente a problemas de servicio** ofreciendo respuestas correctas a los clientes en tiempo real. Aproveche la base de conocimiento integrada de Microsoft CRM para tener acceso instantáneo a manuales, preguntas más frecuentes y sugerencias para la resolución de problemas.
- **Resuelva problemas de clientes** según los niveles de servicio deseados. Las nuevas características de enrutamiento y escalado automático garantizan que las peticiones de servicio se envíen a las personas adecuadas.
- **Planifi que y gestione recursos de servicio** utilizando las nuevas características que facilitan la búsqueda de profesionales que pueden proporcionar los servicios correctos. Use la gestión y planificación centralizada para gestionar recursos y coordinar servicios.



# Microsoft Dynamics CRM 3.0

## Professional

### MÓDULOS DE MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL

<b>Ventas</b>	<b>Gestión de oportunidades</b>	Convierta clientes potenciales en oportunidades y realice el seguimiento a través del ciclo de ventas con reglas de flujo de trabajo personalizables
	<b>Gestión del proceso de ventas</b>	Use reglas de flujos de trabajo personalizables y metodologías de venta para confirmar que se realiza el seguimiento de las oportunidades y se cierran de una forma coherente y eficaz.
	<b>Ofertas</b>	Cree ofertas utilizando un catálogo de productos que incluya niveles de precios, unidades de medida y descuentos.
	<b>Gestión de pedidos</b>	Convierta ofertas en pedidos que se pueden modificar y guardar hasta que estén preparados para facturarse.
	<b>Gestión de la fuerza de ventas</b>	Mida el rendimiento de ventas del empleado y las oportunidades de crédito con la cuota del comercial según se cierra.
	<b>Documentación de ventas</b>	Cree, administre y distribuya materiales de marketing como folletos, notas de productos e información de la competencia.
	<b>Correo electrónico directo</b>	Aumente la productividad de ventas seleccionando clientes basándose en características comunes y use plantillas para enviar correos electrónicos personalizados con ofertas especiales.
<b>Servicio al cliente</b>	<b>Gestión de casos</b>	Cree, asigne y administre peticiones de servicio de clientes de cada caso desde una ubicación central.
	<b>Vista completa de información de clientes</b>	Vea toda la información de cada cliente para comprender mejor sus necesidades y responder a preguntas relacionadas con su cuenta.
	<b>Gestión de colas y enrutamiento automático</b>	Use reglas de flujos de trabajo personalizables para enrutar automáticamente peticiones de servicio.
	<b>Correo electrónico de respuesta automática</b>	Use plantillas personalizables y reglas de flujos de trabajo para generar y enviar mensajes de correo electrónico de respuesta automática a peticiones de clientes.
	<b>Gestión de correo electrónico</b>	Mantenga un registro exacto de las comunicaciones con el cliente gracias al seguimiento automático de los correos electrónicos del cliente que asocia el correo electrónico con el registro del cliente apropiado.
	<b>Planificación de servicio</b>	Gestione y planifique fácilmente servicios complejos. Comprenda las asignaciones de equipos y recursos, usos y eficacia.
	<b>Base de datos de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas</b>	Publique artículos y otra información de asistencia importante en una base de datos de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas.
<b>Contratos de servicio</b>	Cree y mantenga contratos de servicio y actualice información de contratos automáticamente cuando resuelva un caso de asistencia.	
<b>Marketing</b>	<b>Campañas de marketing</b>	Planifique la estrategia de campañas de marketing basándose en presupuestos y gastos, códigos de promoción, productos objetivo, material de marketing, etc.
	<b>Creación de listas</b>	Cree y administre listas para campañas específicas o para su uso futuro en una campaña. Cree listas utilizando la información existente de clientes o importando información de contactos de varias fuentes en un solo lugar.
	<b>Cualificación de listas</b>	Consulte listas para localizar cuentas que cumplan determinados criterios.
	<b>Plantillas de campañas</b>	Cree una campaña y vuelva a utilizarla como plantilla para futuras campañas.
	<b>Ejecución de campañas</b>	Realice el seguimiento de actividades de la campaña, importe clientes potenciales, conviértalos en oportunidades, vea datos de rendimiento y costes, etc.
	<b>Realice el seguimiento de la información de marketing</b>	Vea informes de rendimiento de las campañas; evalúe su éxito basándose en oportunidades, costes respecto a beneficios y otros criterios; y analice los resultados de marketing.

#### REQUISITOS DEL SISTEMA:

- Microsoft Windows® 2000 Server con Service Pack 2 o Microsoft Windows Server™ 2003 con Service Pack 1
- Microsoft SQL Server 2000 con Service Pack 4 o Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Exchange 2000 Server o Microsoft Exchange Server 2003

**CONOZCA CÓMO MICROSOFT CRM 3.0 PROFESSIONAL PUEDE AYUDAR A SU EMPRESA A CREAR RELACIONES RENTABLES CON SUS CLIENTES:** <http://www.microsoft.com/spain/businesssolutions/crm>