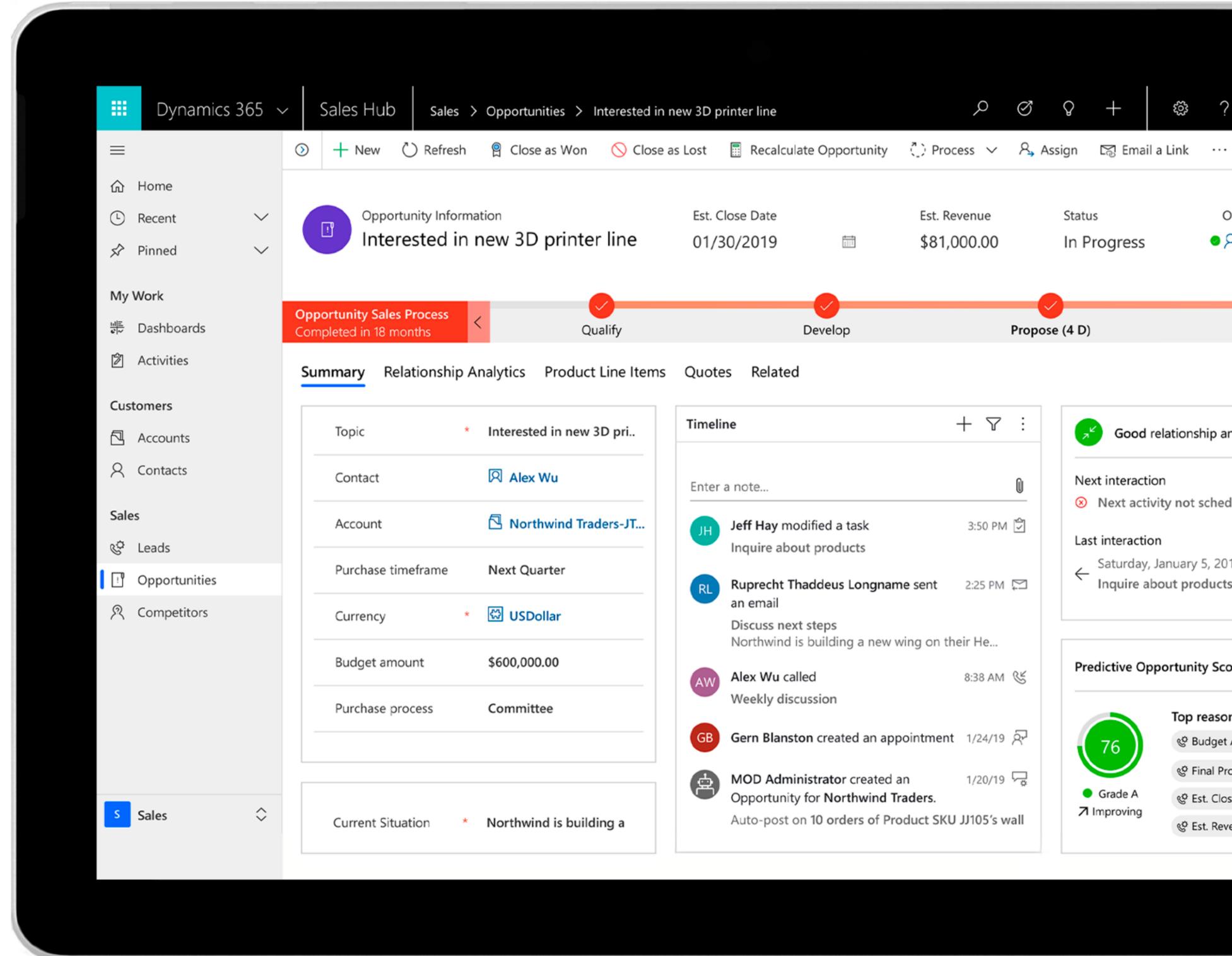


Serie de eBooks

Aumente el rendimiento de las ventas a la vez que reduce los costos: Siete preguntas que debe hacerse sobre su CRM





1 /

¿Es fácil de usar?

2 /

¿Admite las ventas
digitales y remotas?

3 /

¿Unifica sus datos?

4 /

¿Le da seguridad y control
sobre sus datos?

5 /

¿Integra la IA y otras
capacidades avanzadas?

6 /

¿Está integrada la personalización
de código bajo o sin código?

7 /

¿Incluye todo lo que necesita?



Asegúrese de que su solución
de venta completa califica en
las casillas correctas

Usted sabe que para aumentar sus ventas, sus vendedores necesitan soporte en todas las etapas del recorrido del cliente, desde la respuesta a la demanda y las transacciones hasta las recompras. Y en lugar de centrarse en los procesos de ventas del vendedor, desea que el proceso del comprador sea más fácil porque, además, cuando los compradores tienen éxito, los vendedores ganan.

Todo esto es aún más cierto a medida que los equipos de ventas buscan nuevas formas de mantenerse conectados, con los clientes y entre sí, a medida que se adaptan a mayores oportunidades de ventas remotas y digitales.

Necesita un sistema de administración de relación con el cliente (CRM) que esté a la altura de la tarea. Pero no todos los CRM están diseñados para un recorrido digital de extremo a extremo que mejora la experiencia del cliente, o para controlar los costos mientras mantiene contentos a sus vendedores.



Ayude a sus equipos a adaptarse a las ventas remotas con una solución digital completa

Con CRM centralizado, su equipo de ventas puede realizar seguimiento de las interacciones con los clientes y crear mejores relaciones, ya sea que se vendan de forma remota o en persona. Además, la tecnología adecuada puede mantener a su equipo conectado y coordinado, para que puedan evitar la comunicación errónea y dirigirse eficazmente hacia objetivos comunes.

Una solución que admite las ventas digitales puede fortalecer a su equipo con información inteligente que identifique en qué clientes potenciales es adecuado centrarse y que ofrezca de forma proactiva mensajes inteligentes que ayuden a mantener a los clientes potenciales comprometidos. Automatiza tareas complejas para mejorar la eficiencia y ayuda a desarrollar relaciones más estrechas con los clientes.

Lograr todo eso requiere datos unificados, IA integrada y un flujo de trabajo óptimo. ¿Cómo sabe cuándo ha encontrado la solución correcta? Esta lista de comprobación destaca las características clave que debe buscar para que pueda habilitar la venta digital de extremo a extremo, alinear las ventas y el marketing, y obtener más valor de CRM.

1. ¿Es fácil de usar?

Una solución solo funciona cuando las personas la usan. Solo el 47 % de las empresas con una solución CRM tienen una tasa de adopción superior al 90 %. Sus vendedores son mucho más propensos a utilizar un CRM que se integra bien con sus herramientas de productividad, en especial sus plataformas de comunicación y colaboración para vendedores que trabajan de forma remota.



¿Por qué Microsoft?

Los vendedores ya usan soluciones de Office 365, como Outlook y Microsoft Teams, todos los días. Dynamics 365 Sales funciona perfectamente con estas herramientas, reduciendo los costos al aprovechar sus inversiones actuales y fomentando una adopción más rápida con menos capacitación.



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Microsoft Teams >](#)



[Power BI >](#)



Ahora tenemos Power BI configurado para nuestra audiencia ejecutiva y pueden acceder a los informes que necesitan rápidamente porque todo está en el mismo lugar.”

Hugh Wellington

Director de Ejecución de Ventas
[Rockwell Automation](#)

2. ¿Admite las ventas digitales y remotas?

En un mundo donde las experiencias digitales se están convirtiendo en un modelo de compromiso principal, necesita una solución que entienda que sus equipos de ventas a menudo pueden estar guiando y colaborando con clientes desde casi cualquier lugar. Necesita soporte para vendedores remotos que realizan reuniones virtuales, demostraciones 3D inmersivas y otras experiencias digitales colaborativas.



¿Por qué Microsoft?

Dynamics 365 ayuda a los equipos de ventas a mantenerse enfocados y productivos dondequiera que trabajen. El soporte para comunicaciones digitales y experiencias de compra de autoservicio ayuda a dar vida a sus productos y elimina la fricción de compra.

Si bien las interacciones en persona no pueden reemplazarse por completo, la colaboración virtual y las demostraciones 3D con Microsoft Teams hacen que sea posible tener interacciones atractivas y productivas en un entorno privado y seguro. Dynamics 365 Marketing incluso le permite tener reuniones y webinars mediante la integración directa con Teams.

2 veces

Los líderes de ventas dicen que las experiencias digitales son ahora el doble de importantes para los clientes que las interacciones de ventas tradicionales.¹

¹ "El punto de inflexión digital B2B: Cómo han cambiado las ventas durante la COVID-19", McKinsey, 2020.



[Dynamics 365
Sales >](#)



[Dynamics 365
Marketing >](#)



[Microsoft
Relationship Sales >](#)



[Microsoft Teams >](#)

3. ¿Unifica sus datos?

El potencial de desalineación de ventas y marketing se multiplica durante una interrupción económica importante, lo que conduce a una costosa duplicación de esfuerzos y pérdida de oportunidades tiempo en tareas administrativas. Eso afecta el resultado final cuando menos puede permitirse.

Unificar sus datos y activar la venta digital ayuda a alinear sus equipos de ventas y marketing. Los datos comunes de los clientes, los procesos conectados y la colaboración le proporcionan una mejor comprensión de sus clientes, lo que crea información en todos los departamentos, al tiempo que reduce los costos y le ayuda a administrar los clientes potenciales de forma más eficiente. Una solución CRM de extremo a extremo puede satisfacer todas estas necesidades.



¿Por qué Microsoft?

Dynamics 365 unifica los datos y procesos de relación de muchas maneras diferentes: Dynamics 365 Customer Insights impulsa experiencias personalizadas a través de una vista de cliente aún más detallada, con su plataforma de datos del cliente eficaz y fácil de usar. Dynamics 365 Customer Voice recopila y realiza seguimiento de las métricas de los clientes en función de los datos de la encuesta, lo que le ayuda a actuar rápidamente en función de la nueva información. Microsoft Relationship Sales integra LinkedIn Sales Navigator y Dynamics 365 Sales. Dynamics 365 Marketing le ayuda a usar una vista única de los clientes potenciales para personalizar los recorridos de los clientes y fortalecer sus capacidades de marketing.



Con Dynamics 365 Marketing, pudimos centralizar los datos de nuestros clientes, crear una encuesta para determinar sus necesidades de EPP, tabular miles de respuestas y enviar todos los detalles de entrega necesarios a nuestros socios de distribución de EPP".

Neil Browning

Gerente general de Producto, Plataforma y Datos
[Manawanui](#)



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Marketing >](#)



[Microsoft Relationship Sales >](#)



[Dynamics 365 Customer Insights >](#)



[Dynamics 365 Customer Voice >](#)

4. ¿Le da seguridad y control sobre sus datos?

Sus datos deben ser suyos. Punto. Además, deben estar seguros, especialmente cuando la información de sus clientes está en juego. Eso significa que usted debe ser capaz de controlarlos, verlos, hacer copias de seguridad o sacarlos del sistema cuando lo desee, así como acceder a ellos de forma segura y fácil, incluso cuando se trabaja de forma remota. Si su proveedor de CRM dificulta la extracción de los datos, es posible que no pueda acceder a los datos o moverlos mediante la aplicación que prefiera.

El cumplimiento es otro punto crítico. Necesita tener la tranquilidad de que su solución cumple con la Regla general de protección de datos (RGPD), así como con otros requisitos específicos de la industria



¿Por qué Microsoft?

Usted es el propietario de los datos que almacena y procesa con Microsoft Office 365 y Dynamics 365. Utilizamos sus datos únicamente para proporcionarle los servicios que desea. Además, invertimos más de USD 1000 millones al año en ciberseguridad y proporcionamos capacidades avanzadas de cumplimiento.

[Descubra cómo sus datos permanecen bajo su control >](#)

USD 1060 millones

Los ataques en los que se roba la información financiera personal de los clientes dan lugar a USD 1060 millones más en pérdidas de capital que si la información financiera personal no se viese comprometida.

Fuente: Fisher College of Business²

² "Administración de riesgos, reputación de la empresa y el impacto de los ciberataques exitosos en las empresas objetivo" (en inglés), Fisher College of Business, Ohio State University, informe n.º 2018-03-004, 2018.

5. ¿Integra la IA y otras capacidades avanzadas?

Una encuesta de McKinsey [mostró que](#) la adopción de IA en casos de uso de ventas y marketing ha llevado a reducir los costos para el 36 % de las empresas y a aumentar los ingresos en un 80 %.

Evalúe la IA y las capacidades de automatización de un sistema de CRM en función del valor que proporcionarán a sus vendedores. Deben proporcionar información inteligente en el momento adecuado y automatizar las tareas cotidianas para ahorrarle tiempo al vendedor, lo que reduce los costos y aumenta la productividad. Además, asegúrese de que el proveedor tenga una hoja de ruta clara de la IA y el liderazgo de la industria.

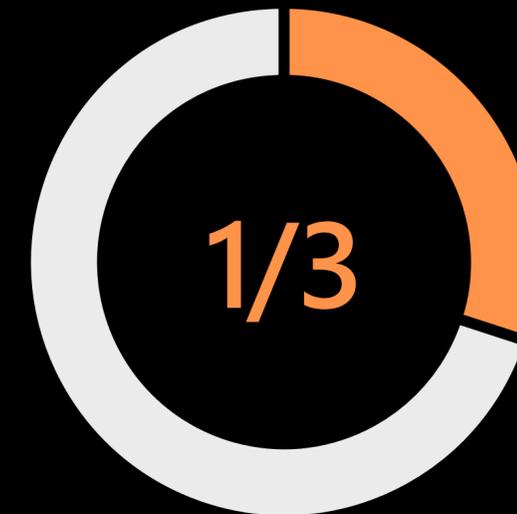


¿Por qué Microsoft?

Utilice la IA para generar información procesable para organizar un recorrido significativo del cliente, crear conexiones más sólidas con los clientes e impulsar la participación personalizada y la toma de decisiones proactivas.³ Nuestras [prioridades de hoja de ruta](#) incluyen el rendimiento y la productividad de las ventas, la incorporación y las recomendaciones, y la información basada en la IA.

[Discover Dynamics 365 Sales Insights >](#)

³ Algunas características relacionadas con la IA en Microsoft Relationship Sales son complementos y están disponibles por un costo adicional.



Aproximadamente un tercio de las ventas
y tareas de operaciones de ventas se pueden
automatizar fácilmente.⁴

Fuente: McKinsey

⁴ "Automatización de las ventas: La clave para aumentar los ingresos y reducir los costos" (en inglés), McKinsey, mayo de 2020.



[Dynamics 365
Sales >](#)



[Dynamics 365
Sales Insights >](#)

6. ¿Está integrada la personalización de código bajo o sin código?

Adaptar su sistema de CRM a los procesos comerciales y a las necesidades de los vendedores aumenta la eficiencia y ayuda a controlar los costos. Sin embargo, algunos sistemas utilizan lenguajes propios o dependen exclusivamente de complementos de terceros para la personalización. Esto aumenta el costo y el tiempo de desarrollo, lo que trae como resultado un menor retorno de la inversión.

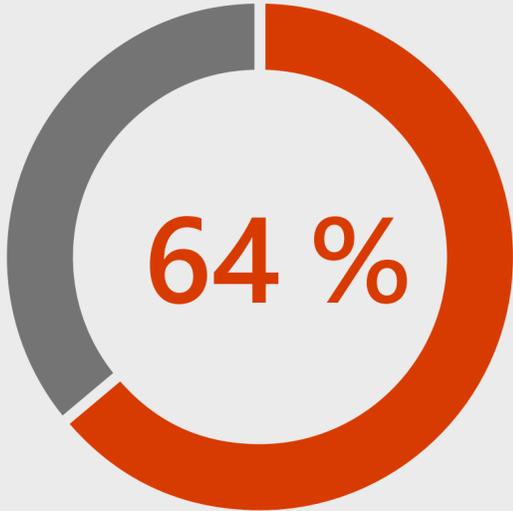
Seleccionar un sistema de CRM que se pueda personalizar con lenguajes y herramientas estándares, y que incluya soluciones de aplicaciones integradas con poco código o sin código, le ayuda a obtener lo que necesita más rápido.



¿Por qué Microsoft?

Impulse la innovación con una solución de ventas adaptable y escalable que sea fácil de personalizar, ampliar y conectar con otras aplicaciones y servicios que ya utiliza. Use Power Apps para crear fácilmente las aplicaciones empresariales que necesita, y ampliar o personalizar las que ya usa, incluidas Microsoft Teams, Office 365 y Dynamics 365.

[Vea lo fácil que es personalizar Dynamics 365 Sales >](#)



El 64 % de los vendedores administra de 4 a 10 herramientas relacionadas con las ventas, y el 50 % dice que está abrumado con las herramientas.

Fuente: MarTech Advisor/Ciara⁵

⁵ Encuesta MarTech Advisor en asociación con Ciara, 2019.



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Sales Insights >](#)



[Power Apps >](#)

7. ¿Incluye todo lo que necesita?

Una solución de CRM es una inversión esencial, pero los costos pueden variar muchísimo. Muchas organizaciones buscan cada vez más ahorros de costos. Comparar características en las plataformas y los planes que está considerando puede ayudar. Es de especial importancia entender qué costos adicionales pueden ser necesarios para obtener lo que realmente necesita, incluso en el momento de la renovación.



¿Por qué Microsoft?

Nuestra solución de ventas se clasifica constantemente como una de las mejores de la industria. Incluye una amplia gama de funciones por un precio de suscripción. Datos unificados, información inteligente, automatización centrada en el vendedor y mucho más.

[Lea los informes de los analistas >](#)



Destination CRM nombró a Dynamics 365 como la mejor solución de CRM empresarial. La profundidad de la funcionalidad, un gran ecosistema de socios y el mejor valor posicionan a Dynamics 365 en el primer lugar.⁶



[Dynamics 365
Sales >](#)



[Dynamics 365
Marketing >](#)



[Microsoft
Relationship Sales >](#)



[Dynamics 365
Customer Insights >](#)

⁶ "CRM Magazine nombra a los ganadores de los premios CRM Market Awards 2018", Destination CRM, 2018.

Asegúrese de que su solución de venta completa califica en las casillas correctas

La forma en que los clientes interactúan con las empresas ha cambiado tremendamente. Los compradores quieren poder conectarse a través de experiencias digitales, a menudo a través de dispositivos móviles. También están haciendo su propia investigación, por lo que están más informados y crean expectativas más altas. Su equipo de ventas debe adaptarse al recorrido de cada cliente al personalizar cada interacción según las necesidades y la intención del cliente.

Las soluciones de ventas de Microsoft ayudan a sus vendedores a mantenerse mejor alineados y conectados con sus equipos. Los vendedores están facultados para impulsar un compromiso más personalizado y significativo con los clientes, incluso cuando se venden de forma remota. En su esencia, las soluciones de ventas de Microsoft proporcionan una experiencia de compra eficiente y potente de extremo a extremo con datos de relaciones unificadas e IA integrada.

[Póngase en contacto con nosotros >](#)

