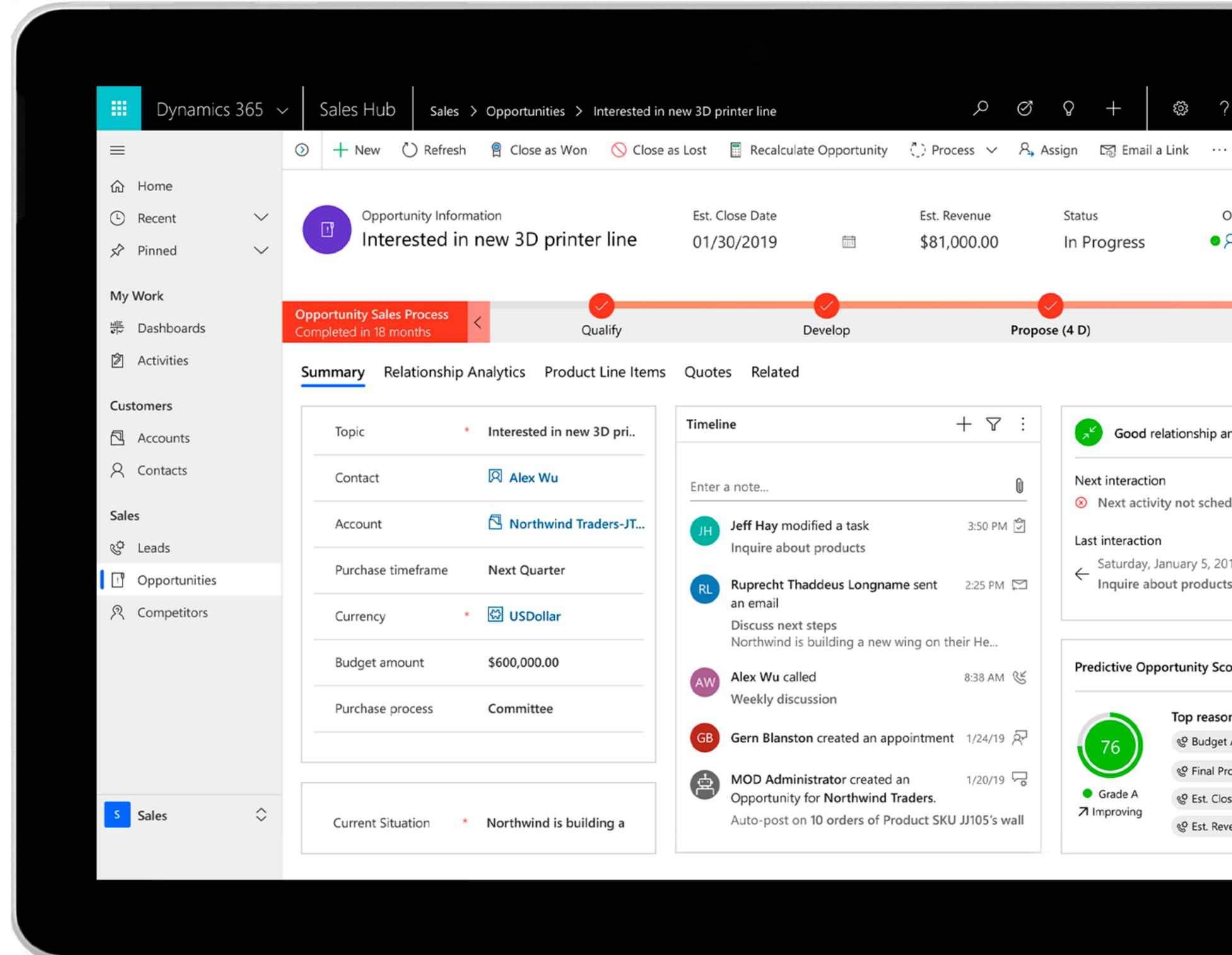


## Série de e-books

Melhorar a performance das vendas e, ao mesmo tempo, reduzir custos: Sete perguntas a fazer sobre seu CRM





1 /

É fácil de usar?

2 /

Ele dá suporte a vendas  
digitais e remotas?

3 /

Ele unifica seus dados?

4 /

Ele oferece segurança e  
controle sobre seus dados?

5 /

Ele integra a IA e outros  
recursos avançados?

6 /

A personalização com pouco código/  
sem código é incorporada?

7 /

Inclui tudo o que você  
precisa?

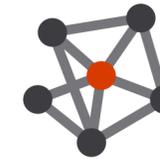


Garanta que sua solução  
completa de vendas atenda  
aos requisitos certos

Você sabe que, para aumentar as vendas, os vendedores precisam de suporte em todas as etapas da jornada do cliente, desde a resposta à demanda e transações até recompras. Em vez de se concentrar nos processos de vendas do vendedor, você também deseja facilitar o processo do comprador, pois, quando os compradores têm sucesso, os vendedores vencem.

Tudo isso é ainda mais verdadeiro à medida que as equipes de vendas buscam novas maneiras de se manterem conectadas aos clientes e entre si à medida que se adaptam às crescentes oportunidades de vendas remotas e digitais.

Você precisará de um sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) que possa fazer isso. Mas nem todos os CRM são criados para uma jornada digital completa que melhore a experiência do cliente ou para controlar os custos e, ao mesmo tempo, manter seus vendedores satisfeitos.



## Ajude suas equipes a se adaptarem às vendas remotas com uma solução digital completa

Com o CRM centralizado, sua equipe de vendas pode rastrear as interações do cliente e criar relacionamentos melhores, estejam eles vendendo remotamente ou presencialmente. Além disso, a tecnologia certa pode manter sua equipe conectada e coordenada, para que possam evitar falhas de comunicação e avançar no cumprimento de metas comuns com eficiência.

Uma solução que oferece suporte às vendas digitais pode fortalecer sua equipe com insights inteligentes que identificam os leads certos nos quais se concentrar, oferecendo proativamente alertas inteligentes que ajudam a manter os clientes potenciais envolvidos. Ela automatiza tarefas complexas para uma maior eficiência e ajuda a estabelecer relacionamentos mais próximos com os clientes.

Faz tudo o que requer dados unificados, IA interna e um fluxo de trabalho ideal. Como saber se você encontrou a solução certa? Esta checklist realça os principais recursos a serem buscados para que você possa habilitar as vendas digitais de ponta a ponta, alinhar vendas e marketing e obter mais valor de CRM.

# 1. É fácil de usar?

Uma solução só funciona quando as pessoas a usam. Apenas 47% das empresas com uma solução de CRM têm uma taxa de adoção superior a 90%. Há muito mais probabilidade de seus vendedores usarem um CRM que se integre bem com as ferramentas de produtividade, principalmente as plataformas de comunicação e colaboração para vendedores que trabalham remotamente.



## Por que a Microsoft?

Seus vendedores já estão usando soluções do Office 365, como o Outlook e o Microsoft Teams todos os dias. O Dynamics 365 Sales funciona perfeitamente com essas ferramentas, reduzindo os custos ao aproveitar seus investimentos atuais e incentivar a adoção mais rápida com menos treinamento.



[Dynamics 365 Sales](#) >



[Microsoft Teams](#) >



[Power BI](#) >



**Agora, temos o Power BI configurado para o nosso público executivo, e eles podem acessar os relatórios necessários rapidamente porque tudo está no mesmo lugar."**

Hugh Wellington

Diretor de Execução de Vendas  
[Rockwell Automation](#)

## 2. Ele dá suporte a vendas digitais e remotas?

Em um mundo onde as experiências digitais estão se tornando um dos principais modelos de envolvimento, você precisa de uma solução que compreenda que as equipes de vendas podem orientar e colaborar com os clientes com frequência em praticamente qualquer lugar. Você precisa de suporte para vendedores remotos realizando reuniões virtuais, demonstrações 3D imersivas e outras experiências digitais colaborativas.



### Por que a Microsoft?

O Dynamics 365 ajuda as equipes de vendas a se manterem focadas e produtivas de onde quer que estejam trabalhando. O suporte a comunicações digitais e experiências de compra self-service ajuda a dar vida aos seus produtos e remove o atrito de compra.

Embora as interações presenciais não possam ser totalmente substituídas, a colaboração virtual e demonstrações 3D usando o Microsoft Teams possibilitam interações envolventes e produtivas em um ambiente privado e seguro. O Dynamics 365 Marketing até permite que você organize reuniões e webinars usando a integração direta com o Teams.

# 2x

Os líderes de vendas afirmam que as experiências digitais agora são duas vezes mais importantes para os clientes do que as interações de vendas tradicionais.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> "O ponto de inflexão digital B2B: como as vendas mudaram durante a COVID-19", McKinsey, 2020.



[Dynamics 365  
Sales >](#)



[Dynamics 365  
Marketing >](#)



[Microsoft  
Relationship Sales >](#)



[Microsoft Teams >](#)

### 3. Ele unifica seus dados?

O potencial da falta de alinhamento entre vendas e marketing é multiplicado durante uma grande interrupção econômica, levando a uma duplicação dispendiosa de esforço, oportunidades perdidas e desperdício de tempo em tarefas administrativas. Isso prejudica o resultado final justamente no momento em que você tem menos recursos.

Unificar seus dados e ativar as vendas digitais ajuda a alinhar as equipes de vendas e marketing. Colaboração, processos conectados e dados do cliente comuns proporcionam uma melhor compreensão dos seus clientes, criando insights em todos os departamentos, além de reduzir custos e ajudar você a gerenciar leads de forma mais eficiente. Uma solução de CRM completa pode atender a todas essas necessidades.



#### Por que a Microsoft?

O Dynamics 365 unifica processos e dados de relacionamento de muitas maneiras diferentes: o Dynamics 365 Customer Insights promove experiências personalizadas por meio de uma visão ainda mais detalhada do cliente com sua plataforma de dados do cliente, que é poderosa e fácil de usar. O Dynamics 365 Customer Voice reúne e rastreia métricas de clientes com base em dados de pesquisa, ajudando você a agir rapidamente em relação a novos insights. O Microsoft Relationship Sales integra o LinkedIn Sales Navigator e o Dynamics 365 Sales. O Dynamics 365 Marketing ajuda você a usar uma única visão de clientes potenciais para personalizar as jornadas do cliente e fortalecer os recursos de marketing.



**Com o Dynamics 365 Marketing, conseguimos centralizar os dados de nossos clientes, criar uma pesquisa para determinar as necessidades de EPI, tabular milhares de respostas e enviar todos os detalhes de entrega necessários aos nossos parceiros de distribuição de EPI."**

Neil Browning

Gerente Geral de Produto, Plataforma e Dados  
[Manawanui](#)



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Marketing >](#)



[Microsoft Relationship Sales >](#)



[Dynamics 365 Customer Insights >](#)



[Dynamics 365 Customer Voice >](#)

## 4. Ele oferece segurança e controle sobre seus dados?

Seus dados devem ser seus, ponto final. E devem permanecer seguros, especialmente quando as informações dos clientes estão em jogo. Isso significa que você deve ter a capacidade de controlá-los, visualizá-los, fazer backup ou tirá-los do sistema sempre que quiser, bem como acessá-los com segurança e facilidade até mesmo ao trabalhar remotamente. Se o fornecedor de CRM dificultar a extração de seus dados, você pode ficar preso e não conseguir acessar ou mover dados usando a aplicação que preferir.

A conformidade é outro ponto crítico. Você precisa ter a tranquilidade de que sua solução esteja em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) e também com outros requisitos específicos da indústria.



### Por que a Microsoft?

Os dados que você armazena e processa com o Microsoft Office 365 e o Dynamics 365 são de sua propriedade. Utilizamos seus dados somente para fornecer os serviços que deseja. Além disso, investimos mais de US\$ 1 bilhão anualmente em segurança cibernética e fornecemos recursos avançados de conformidade.

[Saiba como seus dados permanecem sob seu controle >](#)

# US\$ 1,06 bilhão

Os ataques em que as informações pessoais e financeiras dos clientes são roubadas resultam em US\$ 1,06 bilhão a mais de perdas no valor patrimonial do que se as informações financeiras pessoais não fossem comprometidas.

Fonte: Fisher College of Business<sup>2</sup>

<sup>2</sup> "Gerenciamento de riscos, reputação empresarial e o impacto de ataques cibernéticos em empresas-alvo," Fisher College of Business, Ohio State University, Working Paper No. 2018-03-004, 2018.

## 5. Ele integra a IA e outros recursos avançados?

Uma pesquisa da McKinsey [revelou que](#) a adoção de IA em casos de uso de vendas e marketing levou à redução de custos para 36% das empresas e ao aumento da receita para 80%.

Avalie os recursos de IA e de automação de um sistema de CRM com base no valor que eles fornecerão aos seus vendedores. Eles devem fornecer insights inteligentes no momento certo e automatizar tarefas comuns para liberar o tempo do vendedor, reduzindo os custos e aumentando a produtividade. Além disso, certifique-se de que o fornecedor tenha um roteiro de IA claro e liderança na indústria.

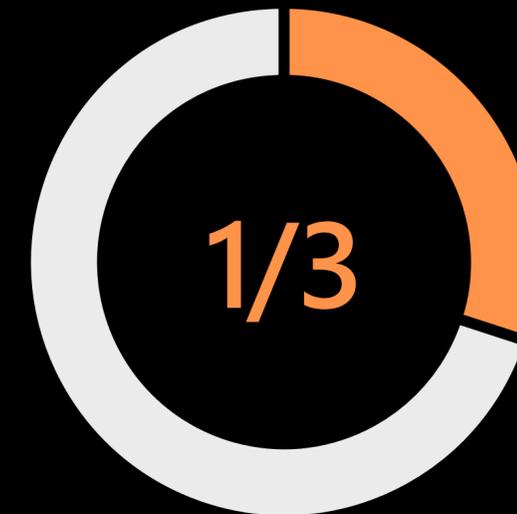


### Por que a Microsoft?

Use a IA para gerar insights acionáveis a fim de orquestrar uma jornada do cliente significativa, criar conexões mais fortes com os clientes e promover o envolvimento personalizado e a tomada de decisão proativa.<sup>3</sup> Nossas [prioridades de roteiro](#) incluem performance de vendas e produtividade, integração e recomendações e insights orientados por IA.

[Descubra o Dynamics 365 Sales Insights >](#)

<sup>3</sup> Alguns recursos relacionados à IA no Microsoft Relationship Sales são complementos e estão disponíveis por um custo adicional.



Aproximadamente um terço das vendas e tarefas de operações de vendas podem ser facilmente automatizadas.<sup>4h</sup>

Fonte: McKinsey

<sup>4</sup> ["Automação de vendas: o segredo para aumentar a receita e reduzir os custos"](#), McKinsey, maio de 2020.



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Dynamics 365 Sales Insights >](#)

## 6. A personalização com pouco código/ sem código é incorporada?

Adaptar seu CRM aos seus processos de negócio e às necessidades dos vendedores aumenta a eficiência e ajuda a controlar os custos. No entanto, alguns sistemas usam linguagens proprietárias ou dependem exclusivamente de complementos de terceiros para a personalização. Isso aumenta o custo e o tempo de desenvolvimento, resultando em um ROI mais baixo.

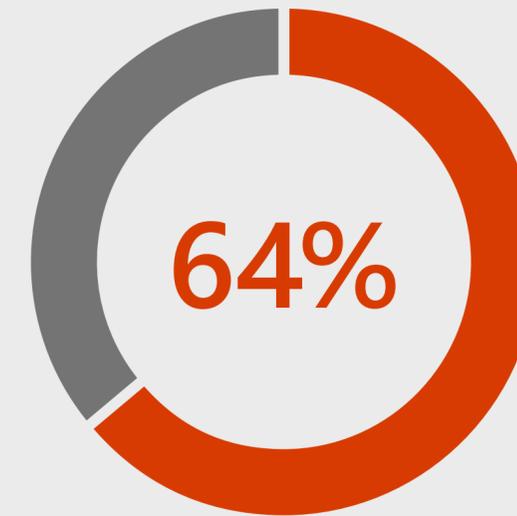
Selecionar um CRM que possa ser personalizado usando linguagens e ferramentas padrão, e que inclua soluções de aplicativos com pouco código/baixo código/sem código integradas, ajuda você a obter o que precisa com mais rapidez.



### Por que a Microsoft?

Promova a inovação com uma solução de vendas adaptável e escalável que é fácil de adaptar, estender e conectar a outros serviços e aplicações que você já usa. Use o Power Apps para criar facilmente os aplicativos de negócios necessários e estenda ou personalize os aplicativos que você já usa, incluindo o Microsoft Teams, o Office 365 e o Dynamics 365.

[Veja como é fácil personalizar o Dynamics 365 for Sales >](#)



**64% dos vendedores gerenciam 4 a 10 ferramentas relacionadas a vendas, e 50% afirmam que estão sobrecarregados com ferramentas.**

Fonte: MarTech Advisor/Ciara<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Pesquisa da MarTech Advisor em associação com a Ciara, 2019.



[Dynamics 365  
Sales >](#)



[Dynamics 365  
Sales Insights >](#)



[Power Apps >](#)

## 7. Inclui tudo o que você precisa?

Uma solução de CRM é um investimento essencial, mas os custos podem variar muito. Muitas organizações estão cada vez mais buscando a economia de custos. A comparação de recursos nas plataformas e nos planos que você está considerando pode ajudar. É extremamente importante entender quais custos adicionais podem ser necessários para obter o que você realmente precisa, inclusive no momento da renovação.



### Por que a Microsoft?

Nossa solução de vendas é consistentemente classificada como uma das que agregam o melhor valor da indústria. Ela inclui uma ampla variedade de funcionalidades pelo preço de uma única assinatura. Dados unificados, insights inteligentes, automação focada no vendedor e muito mais.

[Leia os relatórios de analistas >](#)



[Dynamics 365  
Sales >](#)



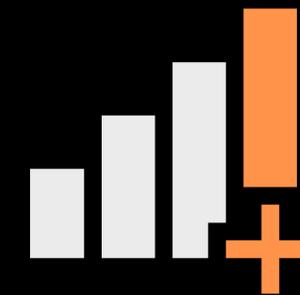
[Dynamics 365  
Marketing >](#)



[Microsoft  
Relationship Sales >](#)



[Dynamics 365  
Customer Insights >](#)



Destination CRM nomeou o Dynamics 365  
o melhor CRM empresarial. A profundidade  
da funcionalidade, um grande ecossistema  
de parceiros e o melhor valor colocam  
o Dynamics 365 no topo.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> "CRM Magazine nomeia os ganhadores do CRM Market Awards de 2018", Destination CRM, 2018.

# Garanta que sua solução completa de vendas atenda aos requisitos certos

A maneira como os clientes interagem com as empresas mudou fundamentalmente. Os compradores querem ser capazes de se conectar por meio de experiências digitais, muitas vezes via dispositivos móveis. Eles também estão fazendo sua própria pesquisa, o que os torna mais informados e cria expectativas mais altas. Sua equipe de vendas deve se adaptar à jornada de cada cliente personalizando todas as interações com base nas necessidades e intenções dos clientes.

As soluções de vendas da Microsoft ajudam seus vendedores a se manter melhor alinhados e conectados com as equipes. Os vendedores são capacitados para promover um envolvimento mais personalizado e significativo com os clientes, mesmo ao vender remotamente. Essencialmente, as soluções de vendas da Microsoft fornecem uma experiência de compras completa com dados de relacionamento unificados e IA integrada.

[Fale conosco >](#)

