

# Microsoft Dynamics™ CRM 3.0

Small Business Edition

## Redefina sus relaciones con clientes con la completa y asequible solución de gestión de relaciones con clientes (CRM) para negocios en crecimiento.

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 responder con rapidez, conocimiento y fiabilidad a los continuos cambios en las necesidades de sus clientes y en las nuevas estrategias de sus competidores es crítica. Independientemente del tamaño de su empresa, el éxito depende de si puede obtener mayor conocimiento de sus clientes y mercados y aplicar las oportunidades que surgen en cada etapa del ciclo de vida de los clientes.

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 Small Business Edition, anteriormente conocido como Microsoft® Business Solutions CRM, es una completa solución de gestión de relaciones con clientes que permite a las empresas consolidar toda la información de los clientes que recopilan en una sola ubicación por lo que pueden crear una imagen clara de los clientes, desde el primer contacto hasta el servicio postventa.

Con módulos de marketing, ventas y servicio al cliente, Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition ofrece una solución rápida, flexible y asequible que ayuda a impulsar mejoras cuantificables y coherentes en todos los procesos empresariales que afectan a sus clientes.

Creada para aprovechar Microsoft Windows® Small Business Server 2003 Premium Edition, Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition proporciona los mayores niveles de seguridad para que pueda proteger información de clientes y datos empresariales. Diseñada para una rápida implementación y un mantenimiento optimizado, le permite dedicar su tiempo a sus clientes en vez de a su infraestructura de TI y acelera el retorno de su inversión en TI. Con tecnologías y herramientas familiares como Microsoft Office y Microsoft Office Outlook®, Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition permitirá a su empresa relacionarse mejor con sus clientes y le ayudará a lograr nuevos niveles de rentabilidad.

### Trabaja como Tú lo haces

Mayores 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

## Small Business Edition

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

#### TRABAJA COMO TÚ LO HACES

Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition se integra directamente en Outlook y otras aplicaciones de Microsoft Office, lo que le permite trabajar en el familiar y cómodo entorno de Outlook. El resultado es que todos los empleados de la empresa pueden empezar a utilizar rápidamente las herramientas que se ofrecen para gestionar los procesos de marketing, ventas y servicios.

- **Gestione y desarrolle las relaciones con clientes** más fácilmente administrando tareas de gestión de clientes — como el envío y el control del correo electrónico, el almacenamiento de contactos empresariales y la gestión de su agenda de citas sin salir de Outlook.
- **Tenga acceso a información de clientes desde cualquier sitio** mediante las características de movilidad y sincronización de datos mejorada que se aprovechan de las herramientas y la información que necesita independientemente de donde se encuentre.
- **Mejore la productividad mediante la automatización** utilizando la inteligencia integrada que simplifica y automatiza las tareas diarias.
- **Personalice su experiencia** creando perfiles de entorno de trabajo que proporcionan acceso inmediato a las actividades y la información que más utiliza 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 Small Business Edition es una solución flexible que se puede personalizar fácilmente a las necesidades actuales de su empresa a la vez que proporciona una plataforma flexible y escalable que crecerá según crezca su negocio.

- **Cubra los requisitos empresariales específicos de su empresa** adaptando Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition para que se ajuste a su exclusiva situación empresarial. Use intuitivas herramientas de diseño basadas en Web para modificar



formularios, campos de datos y relaciones de la aplicación.

- **Optimice los procesos empresariales** automatizando procesos que transforman tareas repetitivas en un flujo de trabajo eficaz.
- **Integre aplicaciones e información** utilizando servicios Web para crear vínculos perfectos entre sistemas y plataformas.
- **Evalúe el éxito de sus procesos empresariales** con eficaces herramientas de análisis y seguimiento que le ayudarán a supervisar su negocio y a tomar mejores decisiones más rápidamente.

#### TRABAJA COMO DEBERÍA LA TECNOLOGÍA

Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition aprovecha Windows Small Business Server 2003 Premium Edition para proporcionar mayor fiabilidad y rendimiento, mejor administración y seguridad, a la vez que ofrece capacidades que le permitirán centrarse en crear mejores relaciones con sus clientes.

- **Proteja la seguridad de la información de sus clientes** con una plataforma a prueba de fallos basada en Windows Small Business Server 2003 Premium Edition que ha sido 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 diagnóstico que reducen significativamente el tiempo de preparación.
- **Lleve su negocio con la seguridad** de que su solución CRM siempre estará disponible. Basado en las tecnologías de Microsoft, Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition ofrece los mayores niveles de fiabilidad.

El valor de una solución CRM depende de la rapidez con la que sea aceptada por las personas que la utilizarán. Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition se creó específicamente para garantizar que usted y sus empleados pueden aprovechar toda su funcionalidad con la mínima formación. Por ello se diseñó para que fuera sencilla de implementar y fácil de administrar, con lo que podrá dedicar más tiempo a sus clientes y menos tiempo a sus sistemas de TI.

## Soluciones empresariales con total cobertura de CRM

### VENTAS: CREACIÓN DE DEMANDA Y GENERACIÓN DE NUEVO NEGOCIO

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

- **Aumente sus posibilidades de ventas** con oportunidades y clientes potenciales cualificados aprovechando los análisis y las plantillas integradas para maximizar las oportunidades de vender servicios y productos de venta cruzada.
- **Esté preparado** para importantes reuniones con clientes al acceder al historial de servicio y oportunidades de cada cita.
- **Maximice sus estrategias de ventas** mediante procesos de ventas centralizados y coordinados que incluyen instrucciones y otras actividades.
- **Unifique las interacciones con los clientes** capturando automáticamente las conversaciones de correo electrónico y otras respuestas 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, las 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 rápidamente a los cambios en las necesidades y preferencias de los clientes. Con Microsoft CRM 3.0 Small Business Edition, 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 ha conseguido, todo almacenado en una sola ubicación segura accesible desde toda la empresa.

- **Comprenda lo que le comentan sus clientes** con herramientas de informes y análisis construidas sobre Microsoft SQL Server Reporting Services™ que proporcionan el conocimiento exacto de los clientes que necesita su empresa para tomar decisiones importantes rápidamente.
- **Realice campañas de marketing más inteligentes** utilizando herramientas de segmentación y listas que le permitan llegar a los clientes potenciales de una forma más eficaz.
- **Conozca qué esfuerzos de marketing generan resultados** realizando un seguimiento de porcentajes de respuestas, evaluando niveles de interés y supervisando costes de cada campaña y actividad.

### SERVICIO: PROPORCIONE MÁS VALOR A SUS CLIENTES

Cada vez que 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 Small Business Edition le permiten 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. El enrutamiento y escalado automático garantizan que las peticiones de servicio se envían a las personas adecuadas.
- **Planifique y gestione recursos de servicio** encontrando profesionales que pueden ayudarle a proporcionar los servicios correctos. Use la gestión y planificación centralizada para planificar recursos y coordinar servicios.

# Microsoft Dynamics CRM 3.0

## Small Business Edition

### MÓDULOS DE MICROSOFT CRM 3.0 SMALL BUSINESS EDITION

Ventas	Gestión de oportunidades	Convierta clientes potenciales en oportunidades y realice el seguimiento a través del ciclo de ventas con reglas de flujo de trabajo personalizables
	Gestión del proceso de ventas	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.
	Optimización de las posibilidades de venta	Use herramientas de análisis para proporcionar a los vendedores las oportunidades y los clientes potenciales cualificados.
	Integración con fax	Aumente la productividad de su empresa permitiendo a sus empleados crear, enviar y recibir faxes directamente desde su escritorio.
	Ofertas	Cree ofertas utilizando un catálogo de productos que incluya niveles de precios, unidades de medida y descuentos.
	Gestión de pedidos	Convierta ofertas en pedidos que se pueden modificar y guardar hasta que estén preparados para facturarse.
	Gestión de la fuerza de ventas	Mida el rendimiento de ventas del empleado y las oportunidades de crédito con la cuota del comercial según se cierra.
	Documentación de ventas	Cree, administre y distribuya materiales de marketing como folletos, notas de productos e información de la competencia.
	Correo electrónico directo	Aumente la productividad de ventas seleccionando clientes basándose en características comunes y use plantillas para enviar correos electrónicos personalizados con ofertas especiales.
Servicio al cliente	Gestión de casos	Cree, asigne y administre peticiones de servicio de clientes de cada caso desde una ubicación central.
	Vista completa de información de clientes	Vea toda la información de cada cliente para comprender mejor sus necesidades y responder a preguntas relacionadas con su cuenta.
	Planificación de servicio	Gestione y planifique fácilmente servicios complejos. Comprenda las asignaciones de equipos y recursos, usos y eficacia.
	Gestión de colas y enrutamiento automático	Use reglas de flujos de trabajo personalizables para enrutar automáticamente peticiones de servicio.
	Correo electrónico de respuesta automática	Use plantillas personalizables y reglas de flujos de trabajo para generar y enviar mensajes de correo electrónico de respuesta automática a peticiones de clientes.
	Gestión de correo electrónico	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.
	Base de datos de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas	Publique artículos y otra información de asistencia importante en una base de datos de conocimiento donde se pueden realizar búsquedas.
	Contratos de servicio	Cree y mantenga contratos de servicio y actualice información de contratos automáticamente cuando resuelva un caso de asistencia.
Marketing	Campañas de marketing	Planifique la estrategia de campañas de marketing basándose en presupuestos y gastos, códigos de promoción, productos objetivo, material de marketing, etc.
	Listas de marketing	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.
	Cualificación de listas	Consulte listas para localizar cuentas que cumplan determinados criterios.
	Plantillas de campañas	Cree una campaña y vuelva a utilizarla como plantilla para futuras campañas.
	Ejecución de campañas	Realice el seguimiento de actividades de la campaña, importe clientes potenciales, conviértalos en oportunidades, vea datos de rendimiento y costes, etc.
	Realice el seguimiento de la información de marketing	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 SMALL BUSINESS SERVER 2003 PREMIUM EDITION

**CONOZCA CÓMO MICROSOFT CRM 3.0 SMALL BUSINESS EDITION PUEDE AYUDARLE A CREAR RELACIONES RENTABLES CON SUS CLIENTES:** [HTTP://WWW.MICROSOFT.COM/SPAIN/BUSINESSSOLUTIONS/CRM](http://www.microsoft.com/spain/businesssolutions/crm)