

CRM HOSPEDADO

Microsoft Dynamics CRM 3.0

Introducción

Las aplicaciones de gestión de relaciones con clientes aportan nuevos niveles de ventas, servicio al cliente y rentabilidad global para empresas de todos los tamaños. No obstante, para muchas de ellas es difícil justificar la inversión inicial en estas aplicaciones o la falta de disponibilidad de recursos técnicos internos. Para estas empresas, la implementación de CRM como un servicio hospedado representa una alternativa económica. Les permite aprovechar las sofisticadas herramientas de retención y adquisición de clientes que pueden ayudarles a desarrollar sus negocios, sin tener que realizar una inversión inicial de capital importante. Por ello, el mercado ha visto un aumento en la demanda de soluciones CRM hospedadas.

No obstante, un factor clave en las ofertas actuales es la falta de capacidad de elección. Las empresas están atadas a una solución que encaja para todos los tamaños que no suele cubrir sus expectativas. Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 soluciona el problema de la capacidad de elección, ofreciendo un amplio marco de opciones de arquitectura, implantación y licenciamiento que se adapta a las necesidades de su negocio. La solución también se integra con la gran oferta de productos y servicios de Microsoft® para proporcionar una plataforma integral para la colaboración y la comunicación en la empresa. Este documento presenta una visión general de cómo la solución hospedada de Microsoft CRM ofrece opciones dirigidas a las necesidades específicas de su negocio.

Microsoft Dynamics CRM 3.0

Microsoft CRM es una solución de gestión de relaciones con clientes que proporciona las herramientas y capacidades necesarias para crear y mantener fácilmente una imagen clara de los clientes desde el primer contacto hasta la compra y postventa. Con módulos de **ventas**, **marketing** y **servicio al cliente**, Microsoft CRM 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 la empresa a conseguir nuevos niveles de rentabilidad.

La capacidad de elegir

Microsoft CRM ofrece la libertad y flexibilidad para cubrir las necesidades de su empresa actuales y futuras
Funcionalidad eficaz – Opciones flexibles – Migración transparente

Experiencia del usuario

Outlook nativo
Explorador Web
Con y sin conexión

Adaptación al negocio

Totalmente personalizable
Integración de la aplicación
Soluciones verticales

Implantación flexible

Hospedada
Local
Híbrida

Opciones de licenciamiento

Suscripción
Perpetua
Financiada

Solución hospedada de Microsoft CRM 3.0

VENTAS: CREE DEMANDA Y GENERE NUEVOS NEGOCIOS

Independientemente de la complejidad de los procesos de ventas de la empresa, Microsoft CRM proporciona capacidades y características fáciles de utilizar para mejorar la forma en que los equipos de marketing y ventas se dirigen a nuevos clientes, gestionan las campañas de marketing y las actividades de venta. El módulo de ventas le ayuda a:

- Aumentar las posibilidades de venta con oportunidades y clientes potenciales cualificados.
- Maximizar la estrategia de ventas mediante procesos de venta centralizados y coordinados.
- Permitir al equipo de ventas llegar preparado a reuniones importantes con clientes, proporcionándoles acceso al historial de servicio y oportunidades de venta de cada cliente.

MARKETING: MEJOR TOMA DE DECISIONES Y VISIÓN MÁS CLARA DE LOS CLIENTES

En la economía actual basada en la información, la mayoría de empresas están desbordadas con 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, los equipos de marketing y ventas tendrán acceso instantáneo a información completa de los clientes independientemente de donde esté almacenada, junto con las herramientas necesarias para convertir esa información en acciones. Esto permite al equipo de ventas y marketing:

- Crear una sola visión de cada cliente basándose en la información que la empresa ha conseguido.
- Centrar los esfuerzos de marketing utilizando los listados y herramientas de segmentación adecuados .
- Ejecutar campañas de marketing más inteligentes con las nuevas y eficaces herramientas de análisis.
- Comprender lo que comentan los clientes con herramientas de informes y análisis generadas sobre Microsoft SQL Server.™

SERVICIO AL CLIENTE: PROPORCIONE MÁS VALOR A SUS CLIENTES

Cada interacción con un cliente es una oportunidad de fortalecer su fidelidad proporcionando mayores niveles de servicio personalizado. Puesto que puede ayudar a su empresa a ofrecer a su cliente información importante y orientada sobre los productos y servicios en los que está interesado, Microsoft CRM puede ayudar a aprovechar oportunidades para mejorar las relaciones con los clientes y, a la vez, maximizar la capacidad de venta cruzada y directa. Con el módulo de servicio al cliente la empresa puede:

- Responder rápidamente a problemas de servicio ofreciendo respuestas correctas a los clientes en tiempo real.
- Resolver los problemas de los clientes según los niveles de servicio deseados.
- Utilizar la gestión y planificación centralizada para gestionar recursos y coordinar servicios.

PLATAFORMA FLEXIBLE: UNA SOLUCIÓN QUE CRECE CON SU NEGOCIO

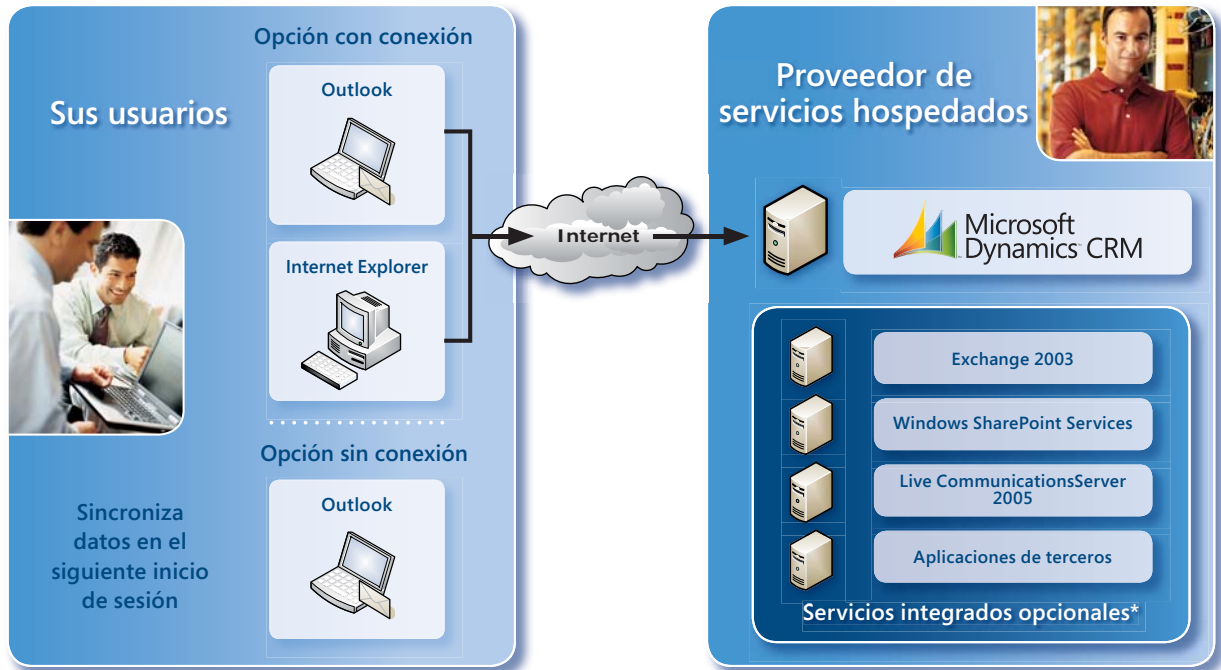
Microsoft CRM tiene en cuenta la eficaz personalización e integración para cubrir las necesidades de su negocio. Su Microsoft Certified Partner puede ayudarle a personalizar e integrar una solución hospedada de Microsoft CRM en su empresa. Esto incluye la integración de aplicaciones ISV de terceros, tales como soluciones verticales especializadas, que le proporcionan la máxima flexibilidad.

Ventajas principales	
Trabaja como Tú lo haces	Grandes capacidades de CRM con una experiencia nativa de Microsoft Office
Trabaja como lo hace Tu Negocio	Procesos coherentes de clientes con visión del negocio en tiempo real
Trabaja como debería la Tecnología	Rápido de implementar, sencillo de personalizar y fácil de administrar

Solución hospedada de Microsoft CRM 3.0

La capacidad de elegir

Microsoft CRM gestiona las principales oportunidades — y retos — que determinan el éxito o el fracaso de cualquier iniciativa de CRM: la adopción del usuario, la adaptación al negocio y el coste total de propiedad. La solución hospedada de Microsoft CRM está generada en el mismo código base que Microsoft CRM Professional Edition, lo que proporciona la posibilidad de elegir la interfaz de usuario, el uso con y sin conexión, soluciones flexibles y la implantación y la capacidad de migrar según evolucionan las necesidades de su empresa.



Microsoft CRM ofrece capacidad real de elegir, lo que incluye:

EXPERIENCIA DEL USUARIO:

Los usuarios tienen un amplio abanico de opciones de interfaz de cliente, las mismas que tendrían en una solución local:

- **Microsoft Office Outlook®:** Los usuarios tienen acceso a toda la funcionalidad de Microsoft CRM sin salir de Microsoft Office. Los usuarios también pueden elegir trabajar sin conexión y sincronizarse automáticamente la siguiente vez que se conecten.
- **Internet Explorer:** Los usuarios de CRM hospedado también tienen acceso a toda la funcionalidad de Microsoft CRM utilizando Internet Explorer 6.0 o superior.

Nota: los usuarios pueden cambiar los métodos de acceso cuando lo deseen.

Solución hospedada de Microsoft CRM 3.0

ESCENARIOS DE SOLUCIONES FLEXIBLES:

La mayoría de usuarios utilizarán Microsoft CRM junto con otras soluciones, como Microsoft Exchange Server y aplicaciones ISV de terceros. Por este motivo, Microsoft proporciona opciones flexibles que se adaptan a las necesidades específicas de su empresa. A continuación se presentan tres escenarios posibles:

- **Solución hospedada de Microsoft CRM con Exchange local:** En este escenario, el único servicio que se encuentra hospedado externamente es la solución CRM. Muchas empresas ya funcionan con servidores de Exchange locales y no desean externalizar este servicio.
- **Solución hospedada de Microsoft CRM con Exchange hospedado:** En este escenario, puede elegir hospedar Exchange junto con Microsoft CRM 3.0. Esto le libera de la necesidad de gestionar los sistemas de mensajería locales ya que el proveedor de servicios administra y mantiene los dos servicios.
- **Aplicaciones y servicios adicionales:** Además de la solución hospedada de Microsoft CRM, muchos proveedores de servicios ofrecen una amplia gama de otros servicios y aplicaciones integrados, que incluyen Microsoft Windows® SharePoint® Services, Microsoft Office Live Communications Server y aplicaciones ISV de terceros.*

LICENCIAMIENTO E IMPLANTACIÓN:

Además de los escenarios flexibles de la solución, también existen diversos modelos de implantación y opciones de licenciamiento específicos de Microsoft CRM. Las necesidades del negocio determinan la elección correcta de la implantación y las licencias de Microsoft CRM. Respecto a las licencias puede decidirse por:

- **Pagar según una suscripción por usuario**
- **Adquirir la aplicación al principio con licencias perpetuas**
- **Obtener financiación de Microsoft**

Los modelos de implantación y licencias se pueden cambiar según la evolución de las necesidades del negocio. Por ejemplo, puede comenzar con un servicio de suscripción hospedada pero, cuando los departamentos empiecen a beneficiarse de Microsoft CRM, puede convertirlo en un modelo local bajo una opción de licencia perpetua.

En resumen, las cuatro opciones de implantación y licenciamiento de Microsoft CRM son:

- **Hospedado con licencias de suscripción:** Suscríbese a la aplicación y acceda a ella a través de Internet.
- **Hospedado con licencias perpetuas:** Sea propietario de toda la aplicación, pero ésta residirá en el centro de datos de un proveedor de servicios.
- **Local con licencias de suscripción:** Mantenga el sistema CRM en su oficina y pague mensualmente por usuario mientras que un proveedor de servicios administra el sistema de forma remota.
- **Local con licencias perpetuas:** Como cualquier otra aplicación empresarial tradicional.

Para obtener más información visite www.microsoft.es/crm o póngase en contacto con su partner de Microsoft local.

**NOTA: es posible que su proveedor de servicios pueda no ofrecerle todas las opciones.*

Microsoft

Este documento sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE DOCUMENTO.

© 2006 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Microsoft, Microsoft Dynamics, Outlook, SharePoint y Windows son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Los nombres de las empresas y productos reales aquí mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.