



CRM & Service
Microsoft Dynamics 365 Sales
Professional



Los compradores de hoy están cambiando las reglas del juego.

Las ventas se han trasladado a un modelo de venta digital más eficaz que los modelos de venta anteriores.

Los datos pueden quedar atrapados

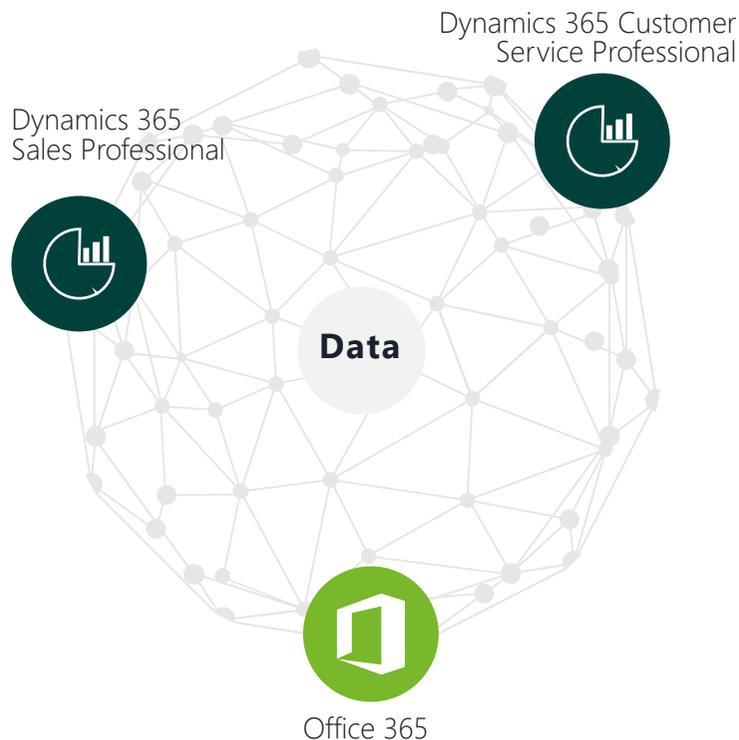
Las organizaciones se enfrentan a retos críticos en la reorganización para una experiencia de compra cada vez más digital. La raíz del problema es la fragmentación y el aumento de los datos de los clientes. Con todos los puntos de contacto que los clientes tienen con una organización, los datos están en todas partes: en aplicaciones de ventas y marketing, en sistemas de productividad y correo electrónico.

Cuando los datos quedan atrapados, las organizaciones no pueden ver una visión completa del cliente, no pueden tomar decisiones basadas en toda la información disponible y no pueden ofrecer experiencias de compra coherentes a través de los canales digitales y físicos.

Reuniendo los datos

Al igual que la asistencia avanzada al conductor, Dynamics 365 aumenta las habilidades naturales de sus vendedores y gerentes.

Y la venta adaptable proporciona a tu organización flexibilidad a la vez que reduce los costos, cambiando entre modelos de venta remotos y en persona según sea necesario para responder a las restricciones del gobierno y a las necesidades de las empresas.



Empoderamiento de las organizaciones para impulsar los resultados comerciales

Con los datos como núcleo, las organizaciones de PYMES pueden activar la venta digital, fortalecer las relaciones y automatizar las tareas y los procesos, aumentando la resistencia y la ventaja competitiva al mantener el enfoque en el cliente y su experiencia integral. Como resultado, las organizaciones de PYMES pueden mejorar los resultados comerciales gracias al aumento de las ventas en línea, a las mayores tasas de ganancia y a la mejora de la retención de clientes, así como a la incorporación y el aumento de la velocidad.

- Incrementa tus ventas en línea y las interacciones con tus clientes
- Gana más negocios
- Suma rápidamente a nuevos miembros del equipo
- Personaliza el servicio gracias a vistas 360° del cliente
- Genera relaciones fuertes con tus clientes

Perspectiva de Dynamics 365 sobre la venta digital

Activar la venta digital de Dynamics 365 permite a las organizaciones ser digitales, basadas en datos, alineadas y ágiles.

Construir la confianza sigue siendo la razón número uno para hacer negocios con una organización. Los conocimientos basados en datos de Dynamics 365 forman parte de los flujos de trabajo diarios, mejorando las experiencias de compra-venta en todos los canales y capacitando a los empleados para forjar relaciones con nuevos clientes y mantenerse conectados con los clientes existentes.

La alineación de las ventas y el marketing con los datos comunes y los procesos conectados reduce los costes al orquestar el viaje del cliente y priorizar y entregar los prospectos listos para la venta, de modo que las ventas no terminen ignorando la mitad de los prospectos de marketing.

Por último, las organizaciones pueden mantenerse ágiles ayudando a los equipos a girar rápidamente hacia las interrupciones a corto plazo mientras se preparan para lo que traerá el futuro.

Guiar y colaborar con los clientes a distancia

- Mantente cerca de tus clientes con reuniones virtuales y colaborativas
- Prioriza las actividades con una vista completa
- Organiza fácilmente viajes personalizados multicanal para los clientes

Entender a tus clientes y construir relaciones

- Obtén una vista única de 360° de tus clientes
- Relaciones Fuertes con tus clientes que conducen a la fidelización
- Recopilar la opinión y el sentimiento de los clientes directamente de los clientes a través de encuestas

Alinear y optimizar los procesos de ventas y marketing para reducir costos

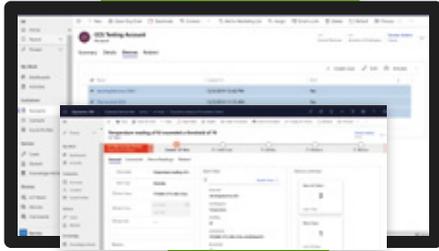
- Compartir información y conectar procesos para gestionar leads y eventos
- Nutre y prioriza los leads para incrementar los ratios de clientes ganados
- Elimina las tareas repetitivas para liberar el tiempo del vendedor

Conectar y comprometerse usando el canal de elección de los clientes

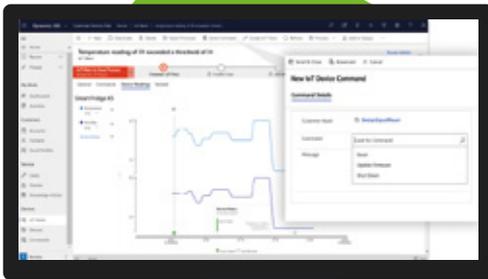
- Nuevos canales asíncronos para comunicaciones internas
- Co-navegación y escritorio remoto
- Chats configurables en voz y video, agentes facultados y controles fáciles de usar



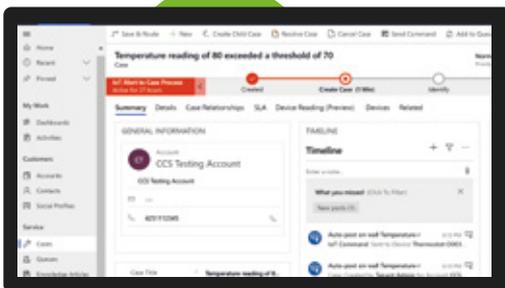
Productos destacados del servicio al cliente



Convierte automáticamente las alertas de IOT en un caso de soporte y añádelo a la cola de agentes de soporte.

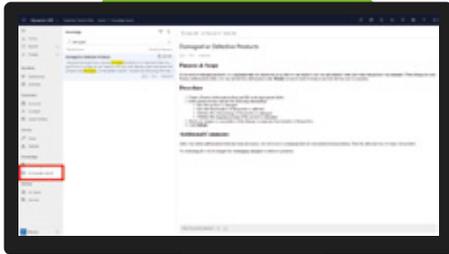


Envía comandos al dispositivo del cliente y resuelve proactivamente los problemas.

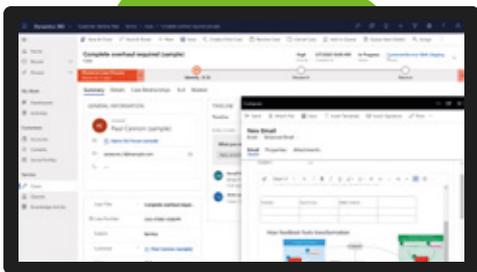


Ver la actividad de IoT en la línea de tiempo del caso y recuperar la lectura del dispositivo en tiempo real.

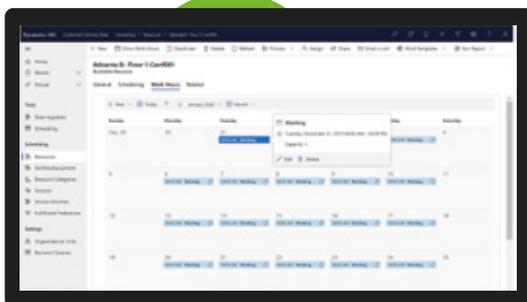
Productos destacados del servicio al agente



- Capacidades de conocimiento.
- El diseño mejorado agiliza el escaneo y la revisión de los artículos.



- Experiencia familiar y moderna de correo electrónico.
- Texto enriquecido y ajustes en correo electrónico mientras navegas



- Calendario de horas de trabajo en la programación del servicio.
- Personalizar la experiencia
- Aumentar la eficiencia de la programación.

Novedades en Dynamics 365 for Sales Professional

Mejoras en la usabilidad

- **Guardar PDF en SharePoint o Dynamics.** Almacenar documentos en SharePoint o Dynamics en línea
- **Trabaja las oportunidades con una vista Kanban.** Experiencia simplificada e intuitiva para actualizar las oportunidades y pasarlas a una etapa diferente
- **Maneja las actividades con facilidad con el nuevo Calendario.** Visualiza todas las actividades en una vista de calendario que facilita una clara comprensión de las tareas diarias.
- **Fácil selección de plantillas de email.** Previsualiza las plantillas antes de elegir una para usar en tus correos electrónicos
- **Gestión de ajustes y configuraciones.** Descubre fácilmente los ajustes de configuración de características específicas dentro del Centro de Ventas
- **Experiencia mejorada para añadir productos.** Busca y selecciona productos de forma rápida e intuitiva con pocos clicks
- **Sales - Team Member aplicación.** Nuevo módulo de aplicación disponible para los usuarios con la licencia de team member de Dynamics 365



Alemania • Austria • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Ecuador • España
Francia • Hungría • México • Panamá • Perú • Rumania • Suecia • Suiza

www.cosmoconsult.com