

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM 4.0 es un sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM, del inglés Customer Relationship Management) completamente integrado. Microsoft Dynamics CRM le ofrece la posibilidad de crear y mantener una visión completa de los datos de clientes desde el primer contacto hasta la compra y postventa. Con herramientas para mejorar los procesos de venta, marketing y servicio al cliente de la empresa, junto con la integración de Microsoft Office Outlook, Microsoft Dynamics CRM ofrece una solución rápida, flexible y económica.

Microsoft Dynamics CRM contribuye a conseguir una mejora consistente y medible en los procesos empresariales diarios.

Marketing: una visión más clara de los clientes e inversiones de marketing más informadas

Segmente las listas de clientes en grupos diferentes de beneficios y, a continuación, diríjase a cada uno o más de los segmentos identificados con un modelo basado en flujos de trabajo. Con Microsoft Dynamics CRM, los profesionales de marketing pueden aprovechar estas herramientas para:

- segmentación de clientes
- planificación y gestión de campañas
- extracción y limpieza de datos
- generación de informes y análisis
- herramientas de colaboración de marketing/ventas
- portales para compartir información

Ventas: consiga más clientes potenciales y cierre más negocios

Obtenga acceso a una visión completa de los datos de clientes en línea y sin conexión y aproveche las herramientas que permiten a los profesionales de ventas obtener acceso en tiempo real a clientes potenciales, identificar oportunidades de ventas cruzadas e incrementos de ventas y cerrar más cuentas con mayor rapidez. Microsoft Dynamics CRM ofrece:

- gestión de clientes potenciales y oportunidades
- gestión de cuentas y contactos
- gestión de territorios
- previsiones y generación de análisis de ventas
- acceso con dispositivos móviles y sin conexión
- acceso rápido a productos, precios y ofertas

Servicio al cliente: proporcione más valor a los clientes

Responda con rapidez a problemas de servicio de clientes y contribuya a que su organización se anticipe, trate y ofrezca una atención al cliente consistente y eficaz que favorezca la rentabilidad empresarial a largo plazo. Microsoft Dynamics CRM ofrece funciones para:

- gestión de cuentas y contactos
- gestión de casos e interacciones

- gestión de productos y contratos
- administración de una Base de Datos de Conocimiento
- programación de servicios
- flujo de trabajo a través de equipos y grupos
- generación de informes y análisis de servicio

Trabaja como usted lo hace

Con una interfaz de usuario optimizada, herramientas basadas en asistentes y una estrecha integración con las aplicaciones Microsoft Office, Microsoft Dynamics CRM trabaja igual que su personal.

- **Comience rápidamente** trabajando en una interfaz de Microsoft Office Outlook 2007 familiar que permite a su personal gestionar relaciones con el cliente sin tener que aprender una nueva aplicación.
- **Ofrezca más posibilidades a los usuarios** al permitir que su personal cree flujos de trabajo e informes sin la ayuda de asistencia técnica. Se pueden crear mediante nuevas herramientas basadas en asistentes de uso y un sencillo mantenimiento.
- **Consiga resultados** contribuyendo a que el personal tome decisiones informadas acerca de cómo y dónde invertir su tiempo, presupuesto y recursos mediante las funciones mejoradas de planificación, previsión y generación de informes en línea/sin conexión de Microsoft Dynamics CRM.

Screenshot



[Click to open larger image.](#)

Trabaja como lo hace su empresa.

Microsoft Dynamics CRM ofrece posibilidades de elección y flexibilidad para el modo de implantación y personalización de la aplicación CRM, de forma que pueda conseguir el mejor aliado posible para su negocio.

- **Procesos empresariales consistentes** con herramientas de automatización empresarial flexibles creadas con la misma base que Windows: Windows Workflow Foundation (WWF).
- **Dirija su negocio de forma global** con compatibilidad plena en varios idiomas, varias divisas y en distintas zonas horarias.
- **Modele su negocio con precisión** con compatibilidad ya configurada para relaciones de objetos empresariales de muchos a muchos y relaciones empresariales de referencia propia.

Trabaja tal y como se espera de la tecnología

Microsoft Dynamics CRM es un sistema CRM muy flexible que puede crecer y cambiar junto con su negocio, ya que se basa en la tecnología estándar de la industria, que es fiable y eficaz.

- **Eficacia de las operaciones** con una nueva arquitectura multi-tenant (multi-empresa) que

Globales, Trabajamos con máquinas, **somos Personas**

globales@globales.es

ayuda a simplificar la implantación y el soporte, así como para permitir un uso eficaz del software.

- **Se admiten varias opciones de implantación**, incluidas en modo local, hospedadas por partners y hospedadas por Microsoft (sólo en Norteamérica)..
- **Mejora de la escalabilidad y el rendimiento** con clústeres y equilibrio de carga, así como procesamiento de bandeja de entrada paralelo y mejoras en el rendimiento de la red de área extensa (WAN).

Descripción rápida de Microsoft Dynamics CRM 4.0

Ediciones de servidores	<p>Los servidores que ejecutan Microsoft Dynamics CRM 4.0 requieren una licencia de servidor. Hay tres ediciones de servidor disponibles para Microsoft Dynamics CRM 4.0:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Dynamics CRM 4.0 Workgroup Server incluye y admite un máximo de cinco licencias de usuario. • Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional ofrece un rico conjunto de funciones y soporta implantaciones “single tenant”. No hay límite de licencias en el número de usuarios. • Microsoft Dynamics CRM 4.0 Enterprise ofrece un rico conjunto de funciones y soporta implantaciones “multi-tenant” (multi-empresa). No hay límite de licencias en el número de usuarios.
Idiomas	<p>Microsoft Dynamics CRM 4.0 ofrece una interfaz de usuario multilingüe que permite a las compañías trabajar en diferentes idiomas de interfaz de usuario (UI) en la misma instalación. Los idiomas incluyen checo, chino (simplificado), chino (tradicional), danés, neerlandés, inglés, finés, francés, alemán, griego, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués (Brasil), portugués (Portugal), ruso, español, sueco y turco.</p>
Requisitos del sistema	<p>Consulte los requisitos de hardware y software necesarios para implantar Microsoft Dynamics CRM 4.0.</p>
Soporte técnico	<p>Los profesionales de soporte técnico y las opciones de soporte autónomo ofrecen acceso a la información durante las 24 horas. Examine los programas de soporte.</p>
Integración	<p>Microsoft Dynamics CRM se integra con productos y tecnologías clave de Microsoft, incluidos el sistema 2007 Microsoft Office System y Microsoft Office SharePoint Server 2007, Windows Vista y otros.</p>
Personalización	<p>Los Microsoft Certified Partners ayudan a personalizar e integrar aplicaciones, herramientas y servicios de terceros. Encuentre la solución que necesita para sus requisitos empresariales específicos.</p>

Formación	El sistema de eLearning para Microsoft Dynamics proporciona acceso a cursos las 24 horas del día, siete días a la semana. Examine las opciones de aprendizaje.
------------------	--

Ediciones de Producto

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Workgroup Server

- Ofrece la misma funcionalidad que el Servidor de Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional.
- Incluye y soporta un máximo de 5 licencias.
- Funciona con Windows Server 2003; Windows Small Business Server 2003 R2.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional Server

- Ofrece un gran conjunto de funcionalidad y soporta un despliegue "single-tenant".
- No hay límite de licenciamiento.
- Funciona con Windows Server 2003; Windows Small Business Server 2003 R 2.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 Enterprise Server

- Ofrece un gran conjunto de funcionalidad y soporta un despliegue "multi-tenant" (multiempresa).
- No hay límite de licenciamiento.
- Funciona con Windows Server 2003; Windows Small Business Server 2003 R 2.