

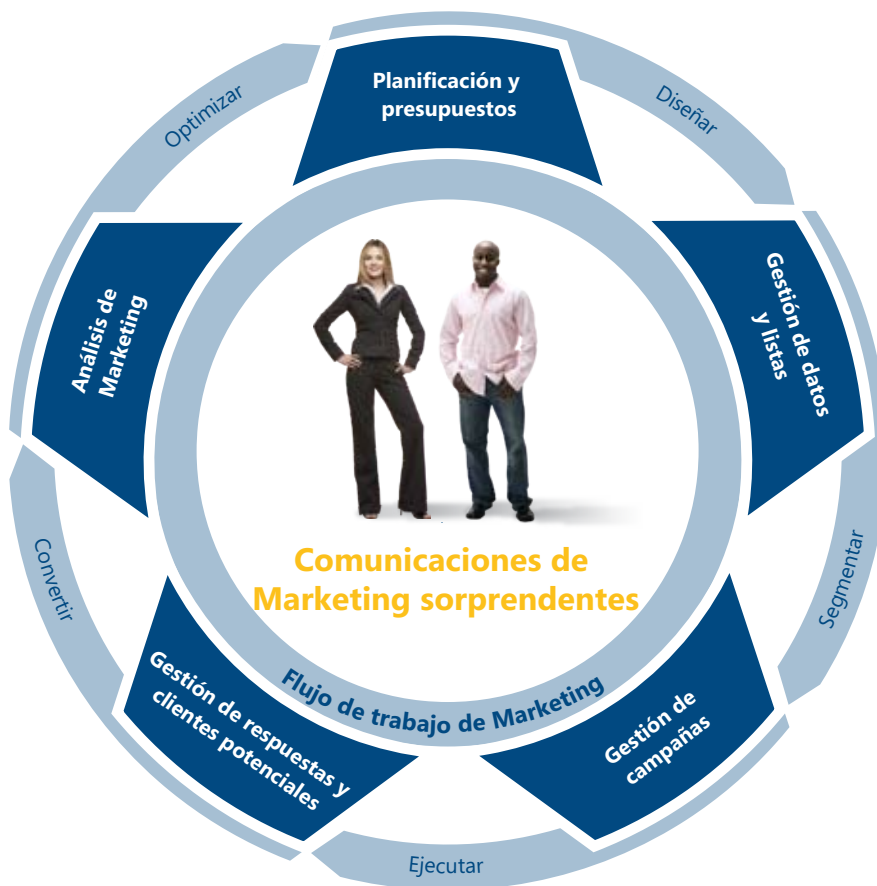


Automatización del marketing

Lance campañas de marketing impactantes y comunicaciones coherentes con Microsoft Dynamics™ CRM 4.0 para Marketing

Proporcione a los profesionales de marketing sólidas herramientas de segmentación y depuración de datos, funciones de gestión de campañas destacadas y análisis de marketing con fundamento para aumentar la efectividad de los programas de marketing, mejorar el rendimiento y realizar un mejor seguimiento de las métricas clave. El software empresarial de Microsoft Dynamics CRM 4.0 proporciona un conjunto integral y global de capacidades de marketing para que pueda dirigirse a sus clientes de forma eficaz.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Marketing



La funcionalidad descrita en el diagrama anterior muestra las capacidades de Microsoft Dynamics CRM que ayudan a las organizaciones a gestionar de forma eficaz el ciclo de vida de las campañas y optimizar los componentes de marketing.

“Microsoft nos ayuda a entender no sólo nuestras capacidades, sino también las nuevas oportunidades que podemos presentar a los clientes, por lo que podemos acercarnos a ellos de una forma más eficaz”.

DAVID JOHNSON
Director de Servicios de información, Jones Lang Lasalle

“Microsoft Dynamics CRM nos proporciona la posibilidad de dar un mejor servicio a los clientes al ofrecerles comunicaciones adecuadas y los productos innovadores que desean. Nuestra implantación de Microsoft Dynamics CRM ahorrará millones de dólares a Cold Stone Creamery en los próximos dos o tres años”.

HEATHER DORR
Director senior de Sistemas de información de marketing, Cold Stone Creamery

PLANIFIQUE DE FORMA MÁS PROACTIVA

Transforme la información de clientes en un conocimiento preciso, gracias a los análisis detallados, que permiten a su empresa responder rápidamente a los cambios de preferencias de los clientes y a las nuevas oportunidades del mercado.

OBTenga UNA VISTA EXACTA DEL CLIENTE

Obtenga una vista exacta y global del cliente con acceso a segmentación detallada basada en información global del cliente, de ventas y demográfica.

CONSIGA EL MARKETING MIX ADECUADO

Use las funciones de análisis e informes para evaluar el rendimiento de sus campañas de marketing impresas, a través del correo electrónico, en línea, etc... y así poder concentrarse en sus canales de marketing más eficaces.

GESTIONE EL TRABAJO MÁS FÁCILMENTE

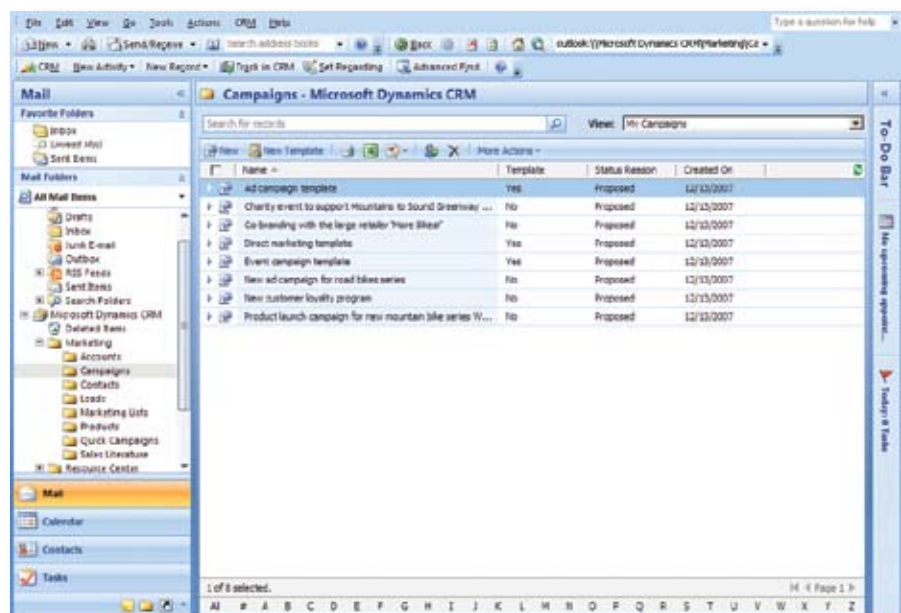
Proporcione a su personal de marketing la funcionalidad de gestión de relaciones con clientes (CRM) como una extensión natural de Microsoft® Office Outlook® 2007, para que puedan gestionar los contactos, las citas, las tareas y los correos electrónicos de los clientes desde una sola aplicación empresarial. Cree comunicaciones de marketing rápidamente con la Combinación de correspondencia de Microsoft Office Word 2007.

EJECUTE CAMPAÑAS MÁS INTELIGENTES

Use las funciones de segmentación y listas inteligentes para llegar a los clientes potenciales, mantener a los clientes existentes y transformar campañas de éxito en plantillas que se puedan reutilizar fácilmente en el futuro.

OBTenga VISIBILIDAD EN TIEMPO REAL

Aproveche las capacidades de análisis e informes detallados para realizar el seguimiento de porcentajes de respuestas, evaluar niveles de interés y supervisar costes de cada campaña y actividad en tiempo real.



Diseño, ejecute y realice el seguimiento de campañas sin esfuerzo con plantillas personalizables.

HABILITE OFERTAS PROACTIVAS

Use una vista global de las preferencias, las relaciones y el historial de compras de cada cliente para anticipar sus necesidades futuras, realizar ofertas de ventas cruzadas y directas eficaces y mejorar la fidelidad de los clientes.

DESARROLLE LISTAS DE UNA FORMA MÁS EFICAZ

Cree listas: cree listas estáticas o dinámicas basadas en cuentas, contactos o clientes potenciales. Use la Búsqueda avanzada para identificar clientes potenciales basándose en una gran variedad de criterios especificados por el usuario. Importe listas mientras que se asegura de una captura de datos exacta con el Asistente para importación de datos

Lleve a cabo tareas masivas: importe datos y clientes potenciales de forma masiva en horas de poco trabajo para conseguir un rendimiento del sistema óptimo con el soporte mejorado de operaciones por lotes.

Mejore la exactitud de los datos: detecte y elimine automáticamente registros duplicados de sus listas para mejorar las índices de respuestas y el rendimiento de las campañas. Defina reglas de una forma sencilla para controlar los duplicados correctamente.

Gestione el marketing basado en permisos: asegúrese de que su lista tiene en cuenta los permisos de clientes desde el principio con el seguimiento nativo de inscripciones y cancelaciones de todos los registros de contactos para evitar ciclos malgastados y mejorar los índices de respuestas.

GESTIONE MEJOR LAS CAMPAÑAS

Gestione el ciclo de vida de las campañas: defina tareas, actividades y materiales de marketing para todo el ciclo de vida de las campañas. Cree presupuestos y defina actividades de seguimiento para las personas encuestadas y no encuestadas.

Mejore el valor de la marca: colabore con equipos y unidades de negocio para mantener y mejorar la coherencia y la fuerza de su marca.

Trabaje en una interfaz de usuario familiar: sincronice automáticamente los mensajes de correo electrónico, las tareas y los detalles de los contactos con la perfecta integración entre Office Outlook 2007 y Microsoft Dynamics CRM. Cree y envíe rápidamente comunicaciones con la Combinación de correspondencia de Office Word 2007 y gestione las plantillas de combinación de correspondencia desde cualquier lugar mediante una interfaz basada en web.

Realice el seguimiento de las respuestas: dirija de cerca la ejecución de las campañas realizando el seguimiento de las respuestas a cada actividad de las mismas. Convierta las respuestas de correo electrónico en clientes potenciales u oportunidades, clientes potenciales cualificados y mucho más con unos pocos clics.

Supervise los resultados: genere informes de rendimiento detallados en tiempo real que realicen el seguimiento de los factores de rendimiento claves incluidos el retorno de la inversión, los porcentajes de respuestas y el coste por respuesta.

LANCE CAMPAÑAS RÁPIDAMENTE

Planifique y ejecute campañas: use plantillas del sistema predefinidas para reutilizarlas en campañas futuras o cree nuevas campañas a partir de cero. Programe actividades de campaña para realizarlas inmediatamente en un momento determinado más adelante y lance campañas desde cualquier parte con sólidas capacidades multilingües y multdivisa.

Comunique con claridad. Cree plantillas de correo electrónico profesionales y lance comunicaciones basadas en combinaciones de correspondencia sin esfuerzo. Convierta de forma inteligente los correos electrónicos en contactos, clientes potenciales y oportunidades automáticamente según reglas que puede configurar.

Defina actividades: seleccione actividades para una campaña, como mensajes de correo electrónico, llamadas telefónicas, faxes o reuniones y asígnelas a la persona adecuada.

“Microsoft Dynamics CRM proporciona a Pumpkin Patch unas campañas de marketing directo más focalizadas y eficaces, que dan como resultado mayores niveles de satisfacción y servicio al cliente”.

BRUCE WALKLEY
Director general, Pumpkin Patch

“En vez de hacer cientos de llamadas de teléfono para preguntar a los representantes de las empresas cómo van las campañas, usamos el sistema de correo electrónico masivo de Microsoft Dynamics CRM para llevarlo a cabo. Hablamos de **ahorrar tiempo y dinero**”.

SANDY CLIFFORD
Director de Tecnologías de mercado y TI, United Way Greater Twin Cities

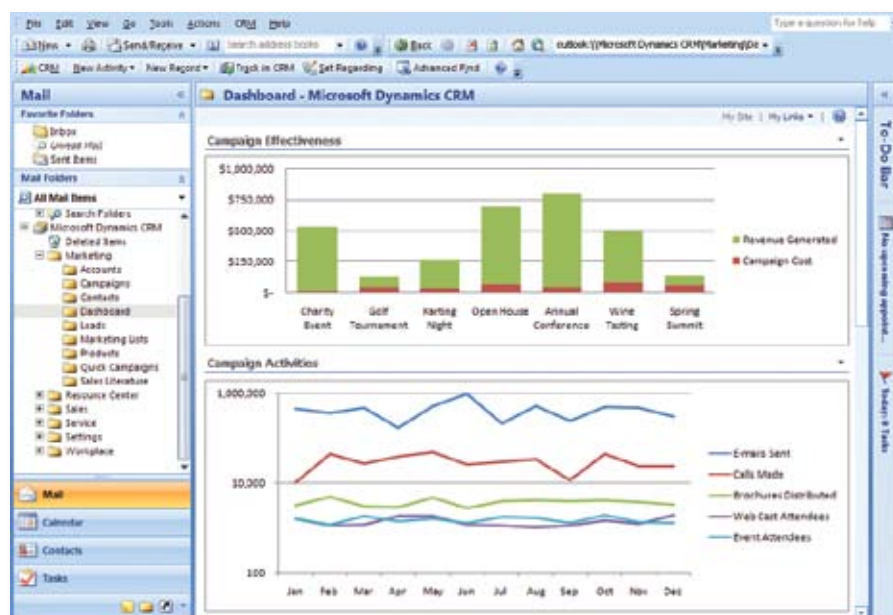
Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics CRM, visite www.microsoft.es/crm

CONVIERTA CLIENTES POTENCIALES EN OPORTUNIDADES

Mejore el control de los clientes potenciales: distinga fácilmente los nuevos clientes potenciales de los clientes existentes y promocioe a los clientes potenciales cualificados a nuevas oportunidades con un solo clic.

Clasifique a los clientes potenciales automáticamente: asigne automáticamente el cliente potencial correcto a la persona adecuada según los productos, zonas, importes o cualquier otro criterio basado en las reglas de flujo de trabajo que defina.

Descubra oportunidades ocultas: realice de forma intuitiva el seguimiento de relaciones entre clientes, clientes potenciales, agentes influyentes y proveedores para poder descubrir nuevas oportunidades. Comprenda y use complejos escenarios empresariales con soporte mejorado de relaciones de varios a varios.



Realice eficaces seguimientos de campaña, programe actividades y mucho más desde una pantalla unificada.

TRANSFORME LA INFORMACIÓN EN INTELIGENCIA DE MARKETING

Identifique tendencias y prevea el rendimiento: presente nuevos productos y servicios de forma eficaz y mejore las oportunidades de las ventas directas y cruzadas. Asigne recursos de marketing basándose en una idea más clara de las tendencias y oportunidades.

Genere fidelidad: aprovechése de la vista global de los clientes para sugerir de forma proactiva sustituciones o renovaciones, o para recompensar a los clientes asiduos.

Analice datos demográficos: divida a los clientes en segmentos por su perfil demográfico y clasifique las tendencias de compras según se desarrollen.

Estructure el ROI de marketing: cree cuadros de mando dirigidos a ejecutivos y otros usuarios que destaquen las principales métricas de marketing y los indicadores de rendimiento y acerquen el valor de los programas de marketing.