



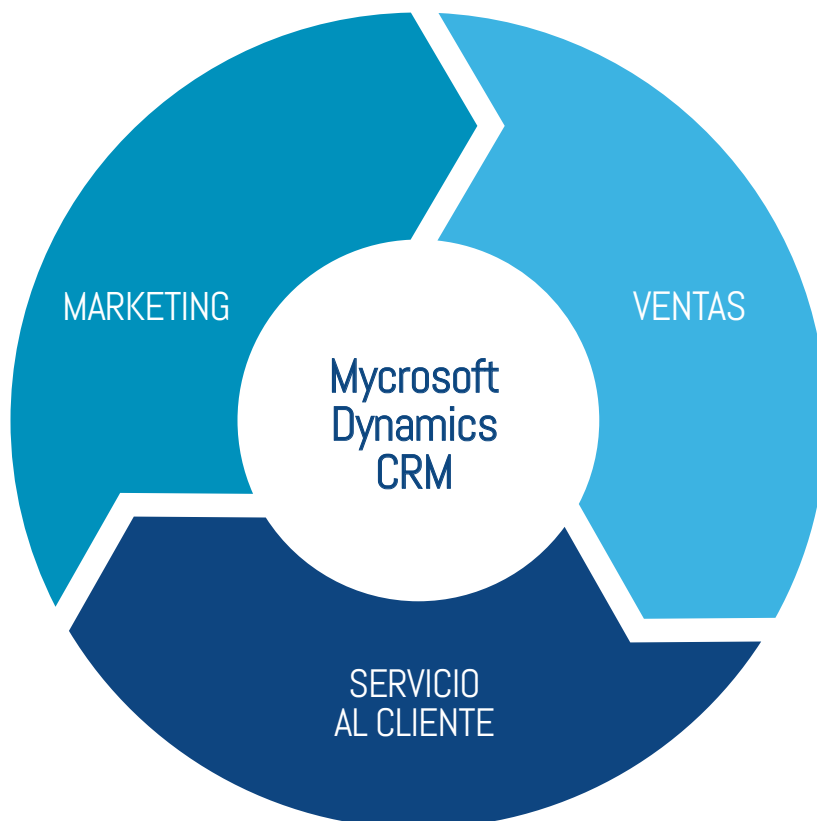
Consultoría especializada
en implementación de soluciones





FUNCIONALIDADES BÁSICAS DE DYNAMICS CRM

La más poderosa herramienta de gestión de clientes que integra en un solo producto los módulos de:





¿En qué puede ayudarte Dynamics CRM a través de Uno Solutions?

Completa visibilidad de los clientes

- Información de contacto.
- Definición de métricas y objetivos para la resolución de casos.
- Descripción de cuenta, con sus subsidiarias.
- Visibilidad de las relaciones entre cuentas y entre contactos.
- Lista de contactos asociados a cada cuenta.
- Definición de métricas y objetivos de ventas.
- Oportunidades de venta y estimación de presupuestos.
- Lista y estado de pedidos y facturas.
- Descripción de incidencias y preguntas pendientes.
- Historial de acciones: llamadas, visitas, cartas, e-mails, etc.
- Preferencias de Contacto: e-mailings y llamadas telefónicas, si están autorizadas o no.
- Notas y documentación adjunta a cada cuenta.
- Responsable de ventas asignado a cada cuenta.
- Generación de informes de ventas, previsiones, demanda, deuda vencida.
- Integración con sistema de Business Intelligence Power BI.
- Complétalo integrando Mobile Order, para la gestión de pedidos con dispositivos móviles.

Gestión de tareas diarias

- Gestión de e-mails.
- Informes de visita y de progreso.
- Creación de mails en base a modelos.
- Generación asistida de ofertas.
- Tareas compartidas y Flujos de Trabajo.
- Sincronización con Outlook mediante conector para tareas, mails, calendarios.
- Indicadores de presencia y disponibilidad de los usuarios gracias a la integración Skype Empresarial de Office 365.

Marketing y gestión de campañas

- Cualificación y segmentación de clientes y prospectos (potenciales).
 - Importación y exportación de bases de datos de marketing.
 - Gestión de calidad de datos y depuración de datos duplicados.
 - Definición de targets con búsquedas avanzadas.
 - Definición de las actividades a realizar en cada fase de la campaña.
 - Gestión del presupuesto de campaña y costes asociados.
 - Gestión de retomos de campaña y conversión automática en oportunidades.
 - Análisis de rendimiento para cada campaña.
 - E-maillings y mailings (correo ordinario).
 - Gestión de auto respuestas por email.
 - Gestión documental de marketing.
 - Gestión de Información de Inteligencia Competitiva.
 - Gestión del catálogo de productos.
 - Gestión de listas de precios.
 - Planificación de campañas (con la ayuda de Social Engagement)
 - Integración con módulo de QuickSurveys, para la creación y gestión de encuestas de satisfacción.
-

Servicio o atención al Cliente

- Control de creación, cambios y eliminación de registros e informaciones. (Auditoría)
- Definición de actividades de servicio: duración, recursos necesarios, etc.
- Cualificación de incidencias, consultas y casos.
- Redirección inteligente de solicitudes.
- Capacidad de anexar documentos a cada caso, problema, consulta.
- Base de datos de conocimientos con búsqueda por palabras clave y proceso de control al crear nuevas entradas.
- Gestión de contratos de soporte.
- Definición de los procesos de tratamiento y escalado, con posibilidad de controlar el proceso en otras aplicaciones.
- Generación de emails de respuesta automáticos en base a modelos.
- Posibilidad de integración con herramientas de centralita (CTI).
- Gestión de recursos técnicos y conocimientos movilizados en intervenciones on-site.
- Búsqueda dinámica de recursos disponibles según las necesidades del cliente y las tareas asignadas.
- Calendarios de servicio y atención al cliente compartidos.
- Integración con módulo Service Desk Tool (SDT), para la gestión y control de activos, CMDBs, etc., críticos para el cliente.

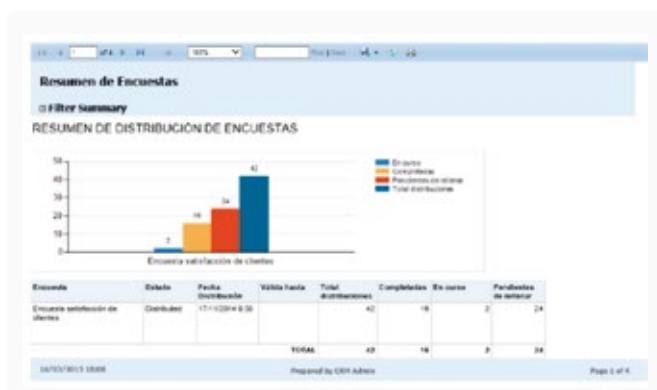
Asimismo, Uno Solutions cuenta con productos que, integrados con el CRM, permiten un mejor conocimiento del cliente y asegurar el éxito de su organización.

QuickSurveys: la herramienta ideal de prospección de clientes

QuickSurveys es la herramienta que permite realizar encuestas en línea de manera rápida y sencilla a través del CRM. Se encuentra completamente integrada con Dynamics CRM y facilita al usuario el poder obtener información relevante acerca de las necesidades y distintos aspectos de sus clientes, con el fin de poder mejorar así la gestión y fidelización del mismo.

¿Cuáles son los beneficios?

- Centralización de la información resultado de las encuestas, disponiendo de ellas en tiempo real y actuar de forma más ágil para mejorar la relación con los clientes.
- Vinculación de las respuestas obtenidas a un contacto específico.
- Podrá abrir nuevas oportunidades y obtener una ventaja competitiva.
- Reducción de costes, tiempo administrativo y esfuerzo, para obtener valor de las interacciones realizadas con clientes.
- Realización de una distribución automatizada de los cuestionarios; pudiendo realizar un envío rápido por email reduciendo los costes de manipulación, franqueo y el tiempo de recepción y respuesta.
- Personalización completa de la encuesta, permite tener un control sobre el diseño y el contenido de la encuesta.
- Genere cuestionarios atractivos, incrustando vídeos, imágenes, hipervínculos
- No espere a cerrar la encuesta para obtener resultados: Conozca desde CRM el estado de la misma, quienes han contestado, encuestas en curso, no completadas





Funciones principales de Microsoft Social Engagement

Escucha y análisis social

Social Engagement permite hacer análisis de las redes sociales y otros ámbitos de opinión en distintos idiomas. El soporte incluye un filtro visual que permite eliminar datos no deseados en los informes, ya sea por origen, opinión, su ubicación, o por su autor. Consiste en un sistema inteligente que aprende a evaluar palabras clave dentro de los mensajes a fin de agilizar el proceso de categorización en mensaje negativo, neutro o positivo.

Interacción social

El apartado de Social Engagement que facilita la interacción con los clientes en potentes redes sociales como Twitter y Facebook, brindando una multitud de opciones para explotar las oportunidades existentes dentro de la comunidad online. De esta manera sus campañas ganaran mayor eficacia.

Interacción con CRM

El apartado de Social Engagement que facilita la interacción con los clientes en potentes redes sociales como Twitter y Facebook, brindando una multitud de opciones para explotar las oportunidades existentes dentro de la comunidad online. De esta manera sus campañas ganaran mayor eficacia.

TITULO

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book.

