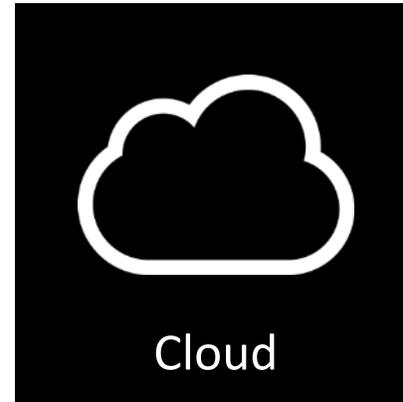


# Mejorando la relación con los clientes

Pablo Galilea  
Partner Technology Strategist  
Microsoft Dynamics CRM

 Microsoft Dynamics

# Las megatendencias



## Cambiando el estilo de trabajo

¥ ₹ \$ €



Consumerización:

**95%** de los trabajadores utilizan al menos un dispositivo propio para trabajar

Cerca del **80%** de los trabajadores dedican una porción del día a trabajar fuera de la oficina



## El consumidor móvil

Cerca de **2/3** de los consumidores utilizan su móvil/smartphones para informarse sobre productos, marcas, o destinos al menos 3-4 días/semana



En **2016**, smartphones y tabletas estarán en el bolsillo de **millones** de consumidores globales





# Movilidad en los equipos de venta

Comerciales hoy en día:

- Llevan 2+ dispositivos
- Están en la calle
- Tienen poco tiempo
- Necesitan información esencial en momentos críticos



Los comerciales necesitan herramientas de venta móviles para ayudarles a **entender** mejor a sus clientes, **focalizarse** en las actividades adecuadas y estar **conectados** con personas dentro y fuera de la organización

# Microsoft



Windows®  
Windows Phone

DISPOSITIVOS



ENTRETENIMIENTO

XBOX & TV



bing™

BÚSQUEDA



Microsoft® Office  
Microsoft® Office 365  
Microsoft® Lync™

PRODUCTIVIDAD



SQL Azure™  
Windows Azure™

CLOUD



Microsoft Dynamics

APLICACIONES DE NEGOCIO



# Microsoft Dynamics CRM

Usuarios  
**3.8M**

Clientes  
**40.000**

Partners  
**+5000**

Forrester and Nucleus CRM, Gartner Sales  
**Leader**

CRM Online growth (WW)  
**80%**

Crecimiento CRM en España  
**37%**



Ayudar a las organizaciones a atraer, ganar y mantener a los clientes, a través de soluciones, que entusiasmen a los usuarios y les ayuden a hacer negocio de una manera proactiva

# ¿Como mejorar tus relaciones empresariales?



# Con quien trabajamos

## Servicios Financieros



## Servicios Profesionales



## Fabricación



## Sector Público



## Retail & Hospitality



## Health & Life Sciences



## Entretenimiento y viajes



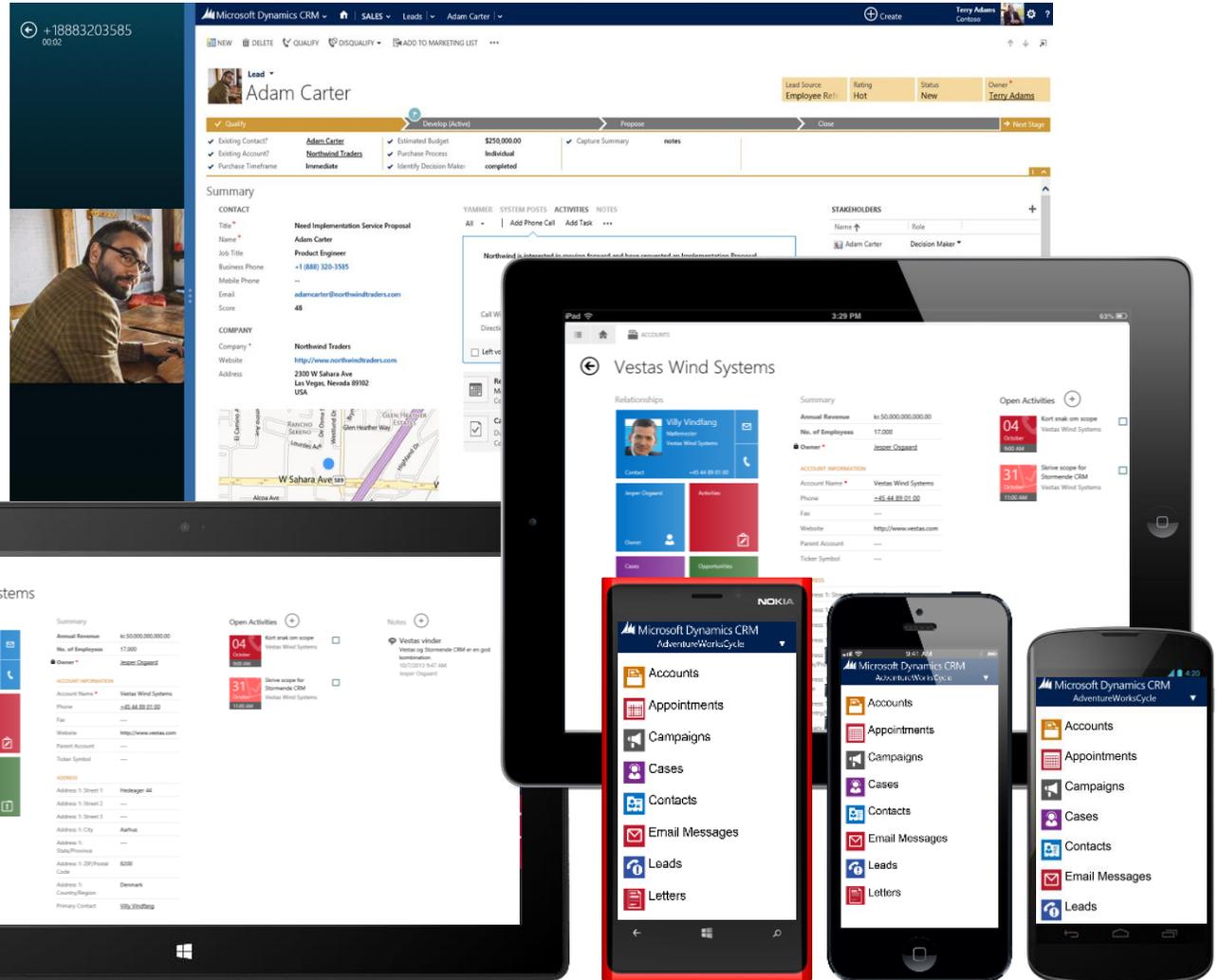
# Buscando la productividad en el camino

Tabletas y smartphones:  
Windows 8, iOS y Android

Incluido con cada licencia de  
Dynamics CRM sin coste adicional

Trabaja con Microsoft Dynamics CRM  
en dispositivos táctiles para:

- Movilizar tu fuerza de ventas
- Obtener ventajas competitivas
- Atraer y retener el talento comercial



# Un importante aval...

“Nos convertimos en partners de salud de nuestros clientes”. “Visión 360”. “Proactividad”

“Plataforma Multicanal”..“Servicios personalizados”.

50 mil clientes, 250.000 llamadas. “Herramienta muy potente que nos permite programas las llamadas”.

“Nos ofrece métricas para medir nuestra productividad”.

“en 3 meses” “preparado para el futuro”.

Microsoft Dynamics demostró ser muy flexible desde el primer día.

El ROI durante el primer año fue 1 a 1,54.

94 de satisfacción, 89 de recomendación.

Valoración: “Muy buena”.



**Philippe Paul, Director Servicio Promoción de la Salud de Sanitas.**

# Un importante aval...

“...¿y si ponemos al ciudadano sobre el eje en el que gire el desarrollo de nuestros servicios?” ...”

“Visión completa del ciudadano”. “**dirigirle los servicios que les pudiera interesar, de forma más personalizada**”.

“Atención pro-activa del ciudadano”

Integración toda la información – BD- bajo Dynamics CRM. +10 millones de contactos con los ciudadanos

Primera fase del proyecto puesta en marcha en 9 meses.

**Emili Rubió & Fernando Marín**, Directores de Atención al Ciudadano. Ayuntamiento de Barcelona.



Ajuntament de Barcelona Castellano

guanya temps  
estalvia't desplaçaments  
+ pràctic + àgil + còmode

oficina virtual

Cal tenir activades les cookies  
Què són les cookies?

La teva selecció serà recordada per a futures visites al Portal de Tràmits

**ciutadans »**

Un espai per a tots els ciutadans de Barcelona que facin tràmits amb l'Ajuntament

**Tràmits destacats**

- » Canvi de domicili al Padró municipal d'habitants
- » Pagament de tributs municipals, preus públics i multes amb targeta bancària o amb càrrec al compte bancari.
- » Identitat mòbil de l'Ajuntament de Barcelona

+ tràmits per a ciutadans

**empreses i entitats »**

Un espai per fer les gestions de les empreses i dels professionals autònoms de Barcelona

**Tràmits destacats**

- » Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana
- » Pagament de tributs municipals, preus públics i multes amb targeta bancària o amb càrrec al compte bancari.

+ tràmits per a empreses

# El mundo es social y móvil

>1  
billion  
personas en social



By the way, in the 604 seconds you've been on this page, approximately 13634696 GB of data was transferred over the internet.



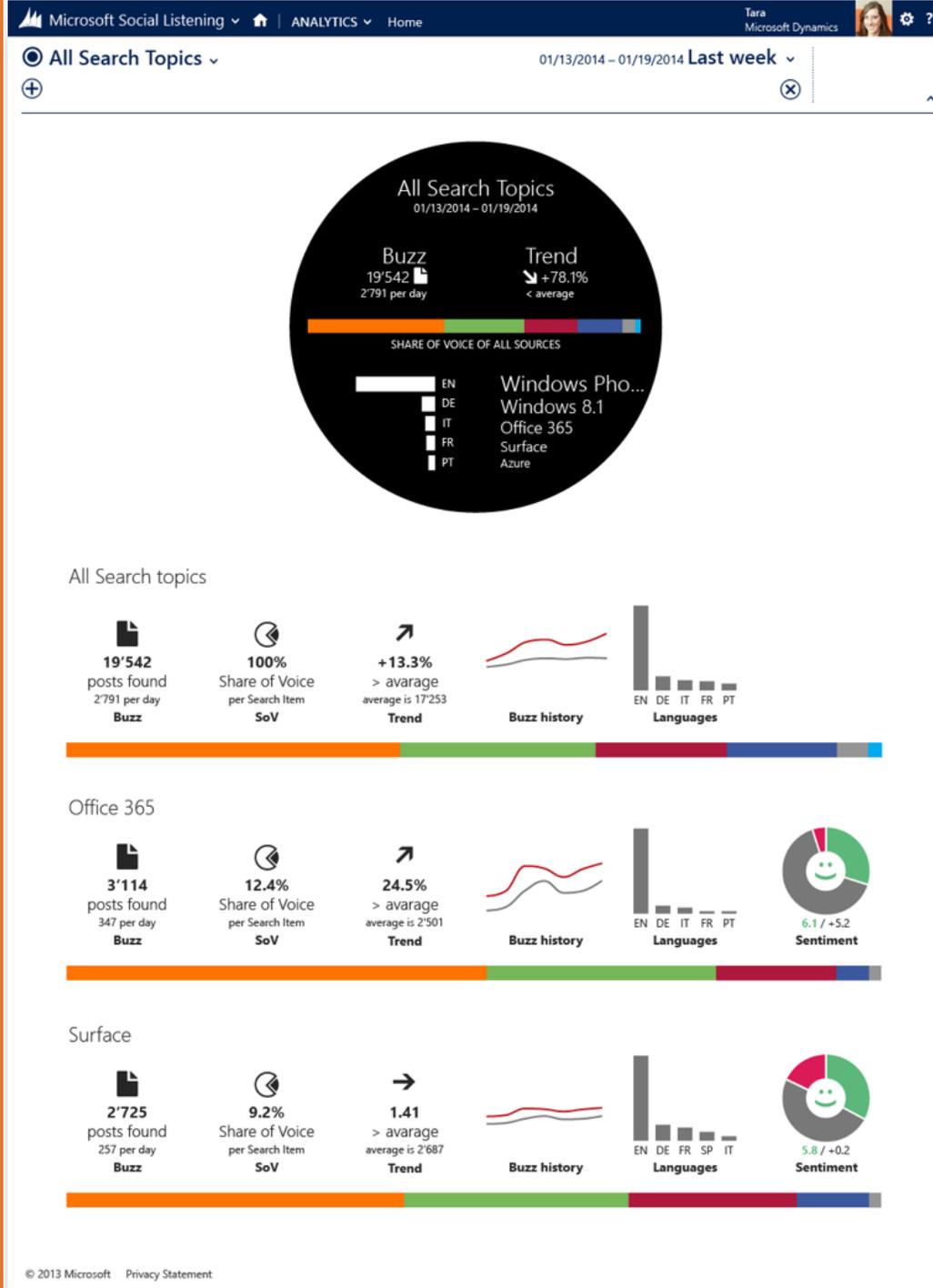
# Social Listening

Servicio analítico y de Escucha social

Acceso directamente a los datos de twitter

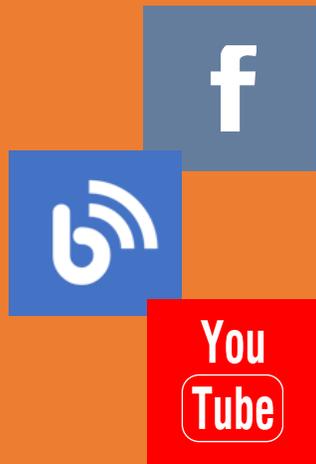
Experiencia de usuario moderna

Configuración sencilla





# Escenarios de uso de Microsoft Social Listening



Ventas	Marketing	Atención al cliente
Señales de compra	Monitoriza tus campañas	La nueva era de atención social
Analiza tu competencia	Analiza el sentimiento de marca	Analisis del sentimiento de tus servicios
Analiza tus clientes	Traza a tu influenciadores	Resolucion de casos en tiempo real

# ¿Por qué nos eligen?

**1**

Experiencia de usuario

**2**

Analítica

**3**

Colaboración

**4**

Poder de elección

**5**

Confianza

**6**

TCO



Pablo Galilea  
pgalilea@microsoft.com