

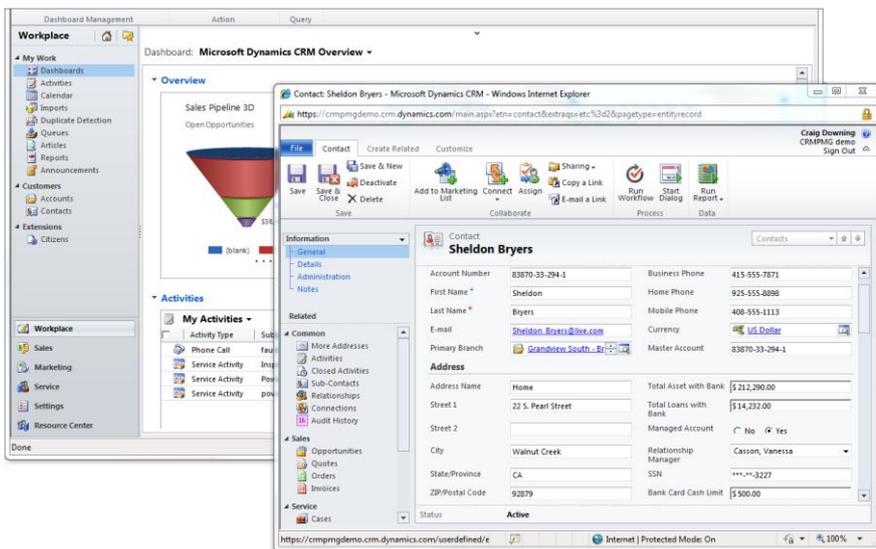
Microsoft Dynamics CRM

Para la Industria Bancaria



En la economía global de hoy en día, el servicio al cliente y la experiencia del cliente son los diferenciadores clave que separan a los bancos líderes de los demás bancos. Conocer al cliente nunca ha sido tan importante para ganar su confianza y generar nuevas oportunidades de negocio para el banco. Los servicios del banco deben estar disponibles en cualquier momento, en cualquier lugar, en cualquier dispositivo y a través de cualquier canal. Microsoft Dynamics® CRM está ayudando a los bancos de todo el mundo a innovar en nombre de sus valiosos clientes y a crear la más avanzada experiencia de clientes conectados.

Microsoft Dynamics CRM puede ayudarles a usted y a sus empleados a lograr esos objetivos permitiéndoles una visión de 360 grados de sus clientes, en tiempo real y en toda su organización. Herramientas de análisis integradas le ayudan a lograr un conocimiento más profundo del cliente partiendo de esa información, mientras que otras herramientas de flujo de trabajo y de mejoramiento de la productividad le ayudan a obtener el máximo provecho de las relaciones con sus clientes.



Microsoft Dynamics CRM ayuda a los bancos a colaborar entre divisiones y a orquestar los procesos de negocio para conectar ventas, marketing, servicios y centros de atención telefónica para un mejor conocimiento de sus productos, sus clientes y su negocio.

Descubra el poder de la productividad en la nube. La profunda integración de Microsoft Dynamics CRM Online con Microsoft® Office 365 (Microsoft Office Professional Plus, Microsoft SharePoint® Online, Microsoft Exchange Online y Microsoft Lync™ Online) permite a los ejecutivos y al personal del banco trabajar mejor y de manera más fácil con un mínimo entrenamiento. Los familiares productos e interfaces Microsoft que ellos ya conocen y utilizan les ayuda a extender el uso de la información CRM y a colaborar con más eficiencia. Y Microsoft Dynamics CRM Online, en combinación con Microsoft Office 365, agrega la flexibilidad, la facilidad de mantenimiento y la reducción de costos "front-end" de una solución de primerísima calidad basada en la nube.

BENEFICIOS

- **Obtenga un conocimiento más profundo de los clientes con una visión de 360 grados.** Consolide grandes cantidades de información sobre clientes provenientes de divisiones, sitios Web y otras fuentes para crear una visión unificada de la historia, referencias bancarias y otras informaciones para cada cliente en particular. Descubra necesidades no satisfechas, ocultas en las brechas existentes entre sucursales y canales. Mejore los resultados de las campañas.
- **Reduzca el riesgo, mejore el servicio al cliente y descubra nuevas oportunidades de rentabilidad.** Analice datos segmentados de clientes con las herramientas integradas para identificar conductas de elevación del riesgo, tales como pagos retrasados; luego, reduzca proactivamente su exposición al riesgo. Mantenga las políticas bancarias y de precios alineadas con sus estrategias de retención mediante el análisis de su impacto en las relaciones generales con el cliente. Comprenda los productos y preferencias de sus clientes más rentables. Identifique los productos y servicios más idóneos para segmentos de nuevos clientes con el fin de mejorar sus ingresos y rentabilidad.
- **Mejore la eficiencia operativa.** Automatice con las herramientas de flujo de trabajo los procesos interdepartamentales que han sido realizados históricamente de manera manual. Estandarice y automatice procesos rutinarios para eliminar trabajo innecesario y costos ocultos, al mismo tiempo que mejora la experiencia del cliente. Establezca indicadores de rendimiento claves relacionados con CRM y monitórelos a través de paneles de información del rendimiento individual o consolidado. Fomente la productividad individual de los empleados con paneles de información personalizados basados en roles.
- **Obtenga un mayor beneficio de sus inversiones en TI ya existentes.** Integre Microsoft Dynamics CRM con bases de datos ya existentes, sistemas bancarios esenciales y otros productos y tecnologías Microsoft para maximizar el valor de sus inversiones en TI. Deje que las capacidades de actualización automática de Microsoft Dynamics CRM Online y Microsoft Office 365 le ayuden a liberar al personal de TI de tareas de actualización larga y tediosa y a acortar el tiempo para la consecución de los beneficios.
- **Utilice soluciones que trabajan como usted lo hace.** Ponga la visión del cliente de 360 grados a trabajar en toda su organización usando herramientas que son extensiones naturales de las aplicaciones que su personal conoce y con las cuales trabaja a diario.

CARACTERÍSTICAS	BENEFICIOS
Integración de Microsoft Outlook®	Sus empleados pueden comprender el valor rápidamente con un modesto entrenamiento gradual a través de la integración de Microsoft Dynamics CRM y las familiares herramientas de productividad de Microsoft Office que ya conocen y utilizan a diario.
Conocimiento consolidado del cliente	La fácil integración con sus aplicaciones y arquitectura tecnológica ya existentes le permiten crear una fuente centralizada de información consolidada de clientes, que los empleados que tratan con ellos directamente en todos los canales pueden acceder y analizar cómodamente para descubrir nuevas consideraciones y oportunidades de negocio.
Lugares de trabajo personalizados	Proveer a sus empleados páginas de inicio, paneles de información y capacidades de administración de metas basados en roles pueden ayudarlos a ejecutar sus tareas de manera eficiente, así como a cumplir sus plazos y trabajar con mayor productividad.
Herramientas poderosas de reporte y análisis	La vinculación de Microsoft Dynamics CRM con el software de base de datos Microsoft SQL Server® facilita la identificación de oportunidades y tendencias, así como la comprensión de las relaciones entre sus clientes más rentables y los productos que usan, y la medición de la efectividad de nuevos productos, servicios y campañas de marketing.
Soporte móvil	Las capacidades de comunicaciones móviles de Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Lync Online permiten que los empleados móviles trabajen de forma productiva usando una variedad de dispositivos para acceder a la información de clientes y productos, contactar a clientes y compañeros de trabajo, recibir alertas y mensajes y más. Recursos tales como la detección de presencia (presence awareness) y la videoconferencia pueden incrementar aún más la productividad de los empleados en cualquier lugar en el que se encuentren.
Automatización del marketing	Los recursos de Microsoft Dynamics CRM facilitan la creación de listas de clientes y prospectos y el desarrollo, control y seguimiento de campañas de marketing de venta cruzada (cross-sell) y venta de productos más rentables (up-sell).
Agilización del servicio	Proveer a sus empleados un acceso cómodo y basado en roles a los datos de los clientes, herramientas para automatizar la colaboración y el seguimiento interdepartamental, guiones de ventas y otras facilidades, los ayuda a ofrecer servicios ágiles que satisfacen a sus clientes.
Personalización fácil	Ajustar Microsoft Dynamics CRM para que responda a las necesidades específicas de su organización le ayuda a alcanzar sus metas de ventas y de satisfacción de clientes de una manera rentable. Las herramientas para automatizar procesos, reducir el reingreso de datos, visualizar la información para un análisis más fácil, compartir la información y mejores prácticas, controlar los objetivos de rendimiento y ayudar al cumplimiento de políticas, entre otras, están disponibles con Microsoft Dynamics CRM.
Implementación rápida, flexible y fácil	La solución Microsoft Dynamics CRM puede ser implementada en departamentos o divisiones y también puede ser extendida a otras áreas. Las implementaciones en local ofrecen a las organizaciones más personalización, control y posesión del sistema. Microsoft Dynamics CRM Online le permite comenzar a utilizar la solución rápidamente con un bajo costo inicial, acortando el tiempo para la consecución de sus beneficios. Independientemente del tipo de implementación que elija, siempre obtendrá una gran solución y una extraordinaria experiencia de consumidor.
Integración de plataformas con productos y tecnologías Microsoft	Conecte Microsoft Dynamics CRM con productos y tecnologías Microsoft incluyendo aplicaciones de escritorio, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync, Microsoft SQL Server, y Microsoft BizTalk® Server para mejorar la comunicación y la colaboración, implementar la administración de contenidos de la empresa, proveer inteligencia empresarial y personalizar la automatización de procesos.
Aspecto y percepción familiares	Provea herramientas y recursos de administración de la relación con clientes en una interfaz familiar y fácil de usar, ayudando a sus representantes de servicio al cliente y personal de finanzas a centrarse en proporcionar el servicio rápido y efectivo que genera lealtad, confianza y satisfacción del cliente. Mejore las comunicaciones con Microsoft Lync, Microsoft SharePoint Services y herramientas de escritorio bien conocidas y fáciles de usar, como Microsoft Office y Microsoft Outlook, ayudando así a incrementar la comprensión por parte de los usuarios y reduciendo los costos de entrenamiento. Ofrezca la misma experiencia en la nube usando Microsoft Dynamics CRM Online conjuntamente con Microsoft Office 365.

Para más información acerca de Microsoft Dynamics CRM, visite: crm.dynamics.com

© 2011 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento tiene fines informativos exclusivamente. MICROSOFT NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, EN ESTE DOCUMENTO. Microsoft, BizTalk, Lync, Microsoft Dynamics, el logo Microsoft Dynamics, Outlook, y SQL Server son marcas comerciales del grupo de compañías de Microsoft. Los ejemplos de compañías, organizaciones, productos, nombres de dominios, direcciones de correo electrónico, logos, gente, lugares y eventos descritos aquí son ficticios. No se pretende, ni debe inferirse, ninguna asociación con ninguna compañía, organización, nombre de dominio, dirección de correo electrónico, logo, persona, lugar o evento reales.

Microsoft