Microsoft Dynamics CRM 2016

Guía de versión preliminar

En detalle:

- Microsoft Dynamics CRM 2016
- Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update
- Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update
- Microsoft Social Engagement 2016 Update

NOTA:
El contenido de este documento se refiere a los objetivos de la versión actual a fecha de septiembre de 2015. No pretende ser una especificación detallada y podrían añadirse, revisarse o eliminarse casos de uso o funcionalidades escenarios de uso o funcionalidades en función de las dinámicas del mercado y la demanda de los clientes.
Le recomendamos que contacte con su representante de ventas si desea más información sobre precios y licenciamiento de las funcionalidades que se explican en esta guía de versión preliminar.

Contenido

Introducción 2
Visión general del Producto 4
Marketing 5
Ventas 6
Servicio al Cliente 9
Investigación en Redes Sociales 13
Movilidad 16
Visibilidad y control online 19
Plataforma 21
Conclusión 23

Guía de Versión Preliminar

Septiembre 2015

Introducción

La experiencia del cliente ha ido ganando en importancia para todas las marcas, si bien existe una distancia sensible entre lo que las empresas consideran que hacen para ofrecer experiencias de cliente excelentes y lo que piensan los clientes. Nosotros creemos que las empresas deben reflexionar sobre los itinerarios de sus clientes y los modelos de atracción bajo una perspectiva nueva en el momento actual.

Nuestra misión con las soluciones de Captación de Clientes dentro de Microsoft Dynamics consiste en ayudar a las empresas a ofrecer experiencias de cliente extraordinarias a partir de una atracción inteligente de clientes. Ofrecemos soluciones integrales de captación de clientes para que las empresas proporcionen experiencias de cliente personalizadas, proactivas y predictivas. Las empresas pueden así:

- Personalizar las experiencias de cliente creando itinerarios completos orientados al resultado, que atraen a los clientes en el momento y el lugar oportunos con el mensaje más adecuado.
- Crear experiencias proactivas identificando la siguiente mejor interacción con el cliente en función del contexto.
- Disponer de un proceso de captación de clientes predictivo utilizando técnicas de análisis con datos internos y externos para identificar patrones y predecir los resultados.

Este documento destaca las capacidades de la versión Dynamics CRM 2016, que incorpora actualizaciones para todos los servicios online, incluyendo Microsoft Dynamics CRM 2016, Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update, Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update y Microsoft Social Engagement 2016 Update que amplían las capacidades de los clientes a la hora de ofrecer experiencias de cliente de máxima calidad. Microsoft Dynamics CRM es una versión principal que se distribuirá a nuestros clientes de producto on-premises y online. Los servicios online - Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update, Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update y Microsoft Social Engagement 2016 Update – se distribuirán en forma de actualización a petición del cliente. Las funcionalidades de Microsoft Dynamics CRM 2016 que se detallan en este documento se ofrecerán tanto a clientes de suscripciones online como a clientes de producto on-premises, excepto en los casos en que se indique otra cosa, en las notas al pie de página.

Visión general del Producto

Con Microsoft Dynamics CRM 2016 seguimos avanzando para ofrecer una solución de Captación Inteligente de Clientes que ayude a las empresas a ofrecer experiencias de cliente personalizadas, proactivas y predictivas. La actualización de 2016 afecta a los cuatro servicios de CRM – Dynamics CRM, Parature de Microsoft, Dynamics Marketing y Microsoft Social Engagement y aborda cuatro aspectos relevantes: Productividad, Inteligencia, Movilidad y Servicio Unificado.

Productividad – en Microsoft mantenemos nuestro objetivo de redefinir el criterio que aplican las empresas sobre la productividad y los procesos de negocio. Nosotros creamos nuestras capacidades de CRM de manera que se puedan integrar de forma transparente dentro de las herramientas de productividad, como Office 365, de forma que los profesionales de ventas, marketing y servicios puedan aprovechar estas herramientas tan conocidas, que son las que ellos prefieren.

En CRM 2016 hemos mejorado la app de CRM para Outlook, aprovechando la potencia de los Grupos de Office 365, con plantillas de Excel para utilizarlas con la extraordinaria versión de Excel que añadimos en primavera, con documentos de análisis de tendencia de Delve, para que resulte más fácil crear documentos de venta personalizados en Word y además será más directo el acceso a documentos de CRM dentro del contexto de trabajo de SharePoint, Grupos de Office 365 y OneDrive for Business.

Inteligencia – Con CRM 2016 se dispone de procesos inteligentes para ventas, marketing y servicios con la potencia de Cortana Analytics Suite y el aprendizaje de máquina. Estamos incorporando capacidades como la sugerencia inteligente de productos (para ventas cruzadas y asociadas) y casos de uso recomendado y conocimiento para resolver casos de servicio al cliente. Aprovechamos la potencia de Machine Learning para el análisis de sentimiento en Microsoft Social Engagement. Y además estamos ofreciendo guía inteligente y contextual dentro del propio CRM a lo largo de todo el itinerario del cliente.

Movilidad – En CRM 2016 seguimos apostando por la movilidad en tabletas y teléfonos, con plenas capacidades de movilidad sin conexión, la posibilidad de crear apps de móviles basadas en tareas, Mobile Application Management con Microsoft Intune y una integración de última generación con Cortana que explora los datos de CRM para posibilitar la interacción proactiva y el CRM guiado mediante voz.

Servicio Unificado –CRM 2016 ofrece una solución integral y unificada de Servicio al Cliente aplicada a las modalidades de autoservicio, ayuda al cliente y asistencia en campo. Esto empezó con la integración de la gestión del conocimiento de Parature en primavera y sigue con una nueva experiencia de agente guiado por roles, una solución nativa de Gestión del Conocimiento en el CRM y encuestas para capturar la opinión del cliente. Hemos añadido también capacidades de asistencia en campo con la adquisición de FieldOne.

Seguimos también mejorando Dynamics Marketing y Microsoft Social Engagement. Estamos incorporando los SMS como canal de marketing a nuestras campañas multicanal. Aumentamos las fuentes de información y los idiomas para el análisis de sentimiento en redes sociales y estamos incorporando el concepto de *Intelligent Social* con ventas a través de canales sociales, pruebas automáticas y análisis adaptativo de sentimiento.

En las páginas siguientes podrá encontrar descripciones detalladas de las características y funcionalidades de CRM 2016 para Marketing, Ventas, Servicio al Cliente, Redes Sociales, Movilidad, Visibilidad y Control Online y Plataforma.

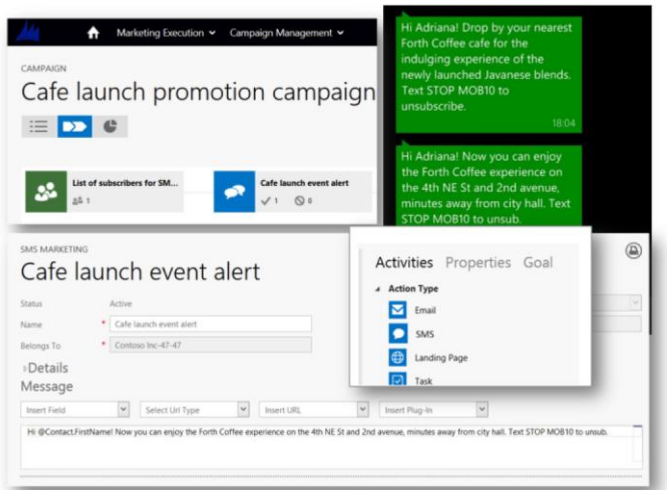
Marketing

Microsoft Dynamics Marketing permite a su equipo de marketing pasar sin esfuerzo de la planificación a la ejecución, aprovechando la potencia de Office 365 y Power BI para medir el rendimiento de sus actividades en los distintos canales de principio a fin, para hacer realidad su visión de marketing. Puede **atraer clientes** uno-a-uno en diferentes canales, **generar su pipeline de ventas** y **acreditar el impacto** de sus inversiones en marketing en tiempo real.

Dentro de nuestro permanente esfuerzo de mejora de Dynamics Marketing para convertirlo en el mejor sistema integrado de gestión de marketing del mercado, estamos incorporando funcionalidades avanzadas a las ya existentes, en los ámbitos de marketing por SMS y correo electrónico.

Marketing por SMS

Los profesionales de marketing pueden hacer ya de todo con el móvil. Ahora puede ya crear potentes campañas mediante mensajes SMS y también integrar el marketing por SMS en sus campañas multicanal. En esta versión, Dynamics Marketing soportará marketing por SMS tanto entrante como saliente en mercados seleccionados. Esto supone, entre otras posibilidades:

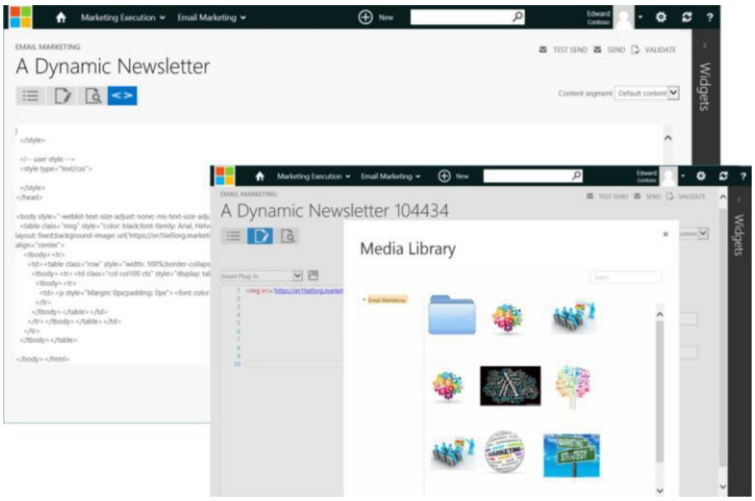


- Configurar campañas de SMS entrantes con análisis de palabras clave para detectar los deseos del cliente expresados dentro del mensaje SMS
- Mantener una base de datos de preferencias de compra (opt-in) y de venta (opt-out) de sus contactos de marketing.
- Enviar mensajes promocionales mediante SMS a contactos de acuerdo con sus preferencias de compra detectadas
- Hacer un seguimiento del rendimiento de sus campañas por SMS

La capacidad de integrar el marketing por SMS en campañas multicanal introduce plenamente a Dynamics Marketing en el espacio del marketing en movilidad y mejora su posición como uno de los mejores servicios de cloud para la gestión integrada de marketing multicanal en el mercado actual de productos y servicios de marketing.

Marketing por correo electrónico

Seguimos aportando mejoras en uno de los pilares del marketing como es el correo electrónico. Estamos mejorando el editor de correo que venía con la versión 2015 con funciones que facilitan su uso. Por ejemplo, podrán verse los HTML generados en los emails de manera interactiva. La experiencia avanzada de edición se ha mejorado en varios puntos. Uno de ellos es que se puede utilizar la biblioteca de medios directamente desde el código HTML. También se mejoran los servicios al aumentar la escalabilidad del backend. Con ello se aumenta la capacidad para operar con volúmenes muy elevados de correos, se mejora la capacidad de distribución, la tolerancia a fallos y las funciones de registro y auditoría del proceso.



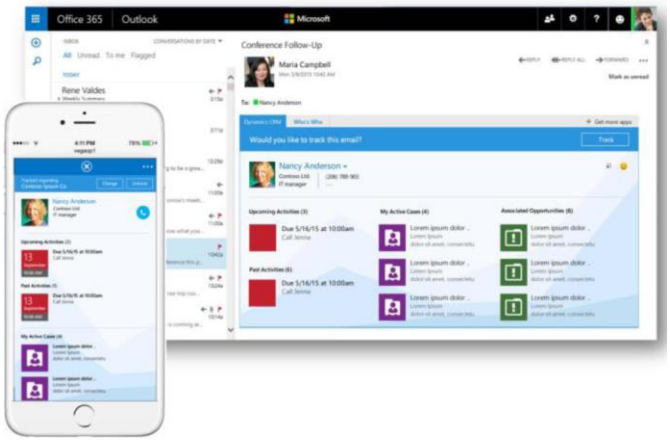
Ventas

La manera en que los clientes interactúan con las empresas ha cambiado de manera sustancial. Los clientes ahora se conectan desde cualquier sitio con dispositivos móviles, a través de las redes sociales y hacen sus propias indagaciones. Esto quiere decir que los métodos tradicionales de comercialización ya no funcionan. Los clientes de hoy día, mucho más exigentes y sofisticados, esperan ser atraídos de otras formas.

Si quieren seguir vendiendo con eficacia, los profesionales de la venta han de adaptarse. Las nuevas técnicas de venta les exigen convertirse en asesores de confianza, por lo que es aún más importante maximizar la productividad de las ventas y liberar tiempo para poder atraer a los clientes de forma relevante. La solución de Ventas de Microsoft ayuda a estos profesionales a convertirse en números uno totalmente conectados y dispuestos para la colaboración. Nuestra solución expone la información más relevante en el momento adecuado, no importa desde donde se conecten, para que puedan captar a sus clientes de manera efectiva y potenciar su relación con ellos, lo que se traduce en crecimiento del negocio.

Para nosotros supone un gran orgullo presentar las siguientes funcionalidades, todas ellas orientadas a ayudar a los profesionales de la venta a ser más productivos y ofrecer experiencias de cliente excepcionales:

App de CRM para Outlook

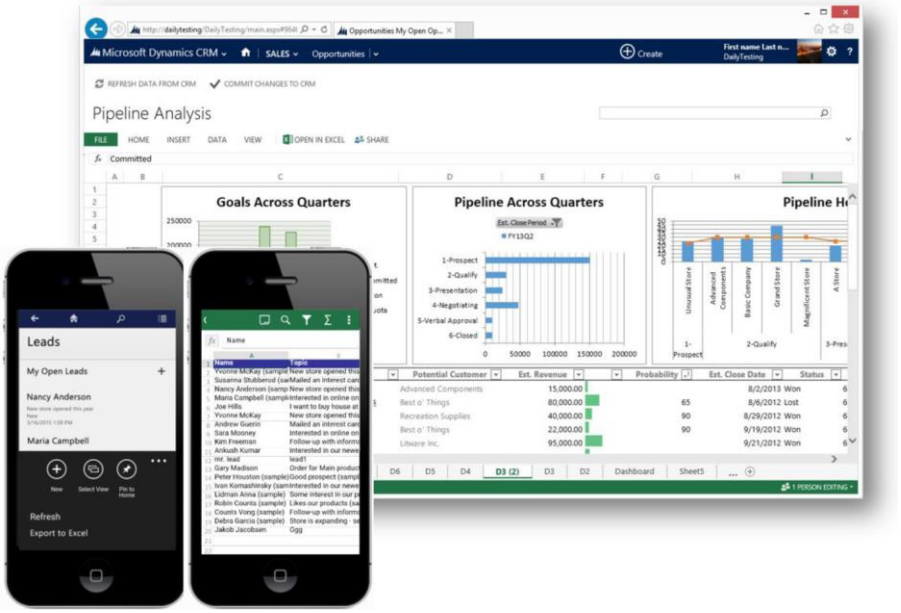


La estrategia de Microsoft no es otra que adaptarnos a la forma y el lugar donde los comerciales quieren trabajar. Una de las formas en que hacemos esto consiste en ofrecer varias capacidades de venta esenciales dentro de Outlook en equipos de escritorio y el navegador del teléfono móvil. En el caso de Outlook en PCs, Microsoft ya ofrece CRM para Outlook, que aporta auténticas capacidades de ventas con y sin conexión dentro de la aplicación de productividad que los comerciales ya utilizan en su actividad diaria. En esta versión es incluso más sencillo mantener la productividad poniendo la información contextual obtenida de Dynamics CRM directamente en la bandeja de email. Con la App de CRM de Microsoft Dynamics para Outlook[1] es más sencillo hacer un seguimiento de los correos enviados, añadir contactos desde un email o generar nuevos registros para controlar los correos utilizando el navegador en un PC, un Mac o un teléfono móvil. La App de CRM para Outlook será compatible Firefox, Safari para Mac y Outlook para Mac aparte de los navegadores IE y Chrome, que ya soporta.

Integración con Excel

A fin de aumentar la productividad, Microsoft ofrece a los comerciales la posibilidad de elaborar análisis de datos en Excel directamente desde dentro de Microsoft Dynamics CRM. Así se evita la pérdida de tiempo y el esfuerzo que supone cambiar de aplicaciones en medio de un proceso de ventas. Los comerciales pueden ahora ver los datos de ventas en plantillas de Excel bien conocidas, elaborar análisis de escenarios "what-if" y subir los cambios a la nube, sin salir de la aplicación con la que trabajan.

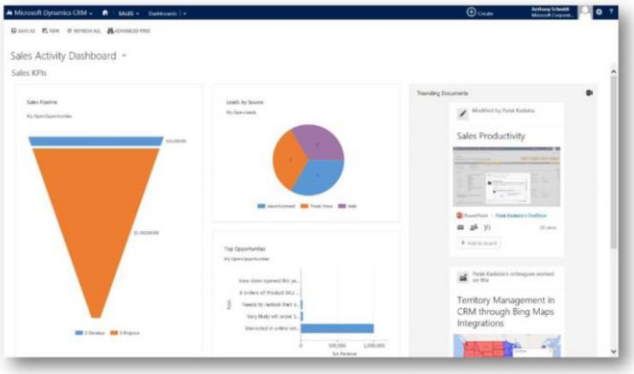
También pueden exportar y analizar datos en Excel utilizando los dispositivos móviles, al haber añadido soporte para el CRM en las apps para Tablet y teléfono.



[1] Disponible únicamente en CRM Online. Si desea más información sobre los países e idiomas en que está disponible puede consultar la Guía de Usuario (http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkID=532753).

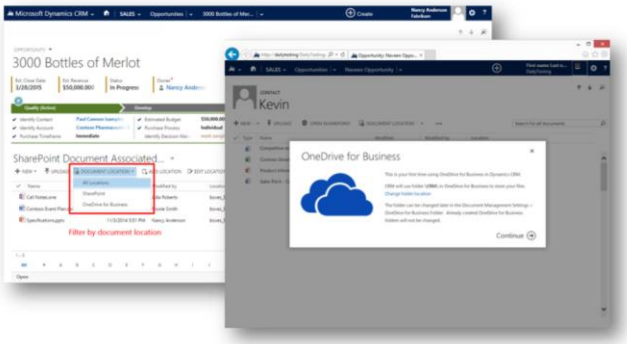
Descubrimiento de información

La información nos llega de forma proactiva al mostrarse los Documentos de Tendencia de Office Delve dentro del CRM. Encuentre lo que necesita y descubra nuevos contenidos y conexiones en un panel de Microsoft Dynamics CRM.



OneDrive for Business

Se ha añadido OneDrive for Business para facilitar el almacenamiento y uso compartido de contenidos contextuales en el CRM. Ofrece una vista consolidada de los documentos en SharePoint, OneDrive for Business[2], y Grupos de Office 365 dentro del contexto del registro de CRM.



Generación de documentos

Crear un documento de excelente presencia a partir de los datos de CRM es ahora más sencillo con Document Generation. Ya no hay que extraer a mano los datos de CRM de documentos como los balances de cuentas, presupuestos, pedidos, facturas u hojas de producto. Con un solo click los usuarios pueden generar un documento desde el CRM utilizando plantillas predefinidas de Word y Excel. Los Autores pueden gestionar las plantillas y utilizar una ayuda similar a un asistente para crear nuevas plantillas en Word y Excel. Las plantillas de documento se basan en roles por entidad, para asegurar que cada usuario dispone del contenido adecuado a sus necesidades. Los documentos de Word y Excel generados desde el CRM se abren como cualquier documento que se descarga, excepto en el caso de CRM Online, en que los documentos de Excel se muestran utilizando la capacidad de Immersive Excel Online.

Integración con Cortana

La integración con Cortana sube de nivel[3] y ahora se integran las actividades de ventas, cuentas y oportunidades en Cortana para mostrar la información más relevante a los comerciales en cualquier momento, accediendo a fuentes de información personales y profesionales.

[2] OneDrive for Business actualmente solo está disponible en SharePoint Online y con SharePoint 2016 también se podrá utilizar en instalaciones on-premises.
[3] Funcionalidad preliminar para los clientes de Dynamics CRM Online 2016. Las funciones en versión preliminar no están soportadas por Microsoft y estarán disponibles a petición del cliente.

Servicio al Cliente

Un mundo digital cada vez más interconectado ha transformado el modo en que los clientes se vinculan con las marcas. En una era donde impera la personalización de la oferta de productos y servicios, las empresas consideran la experiencia de cliente y su atracción como factores clave de la diferenciación frente a la competencia. Las organizaciones de Servicio al Cliente son el punto crítico en donde se demuestra la capacidad de una empresa para ofrecer una experiencia de atracción y fidelización diferenciada y consistente.

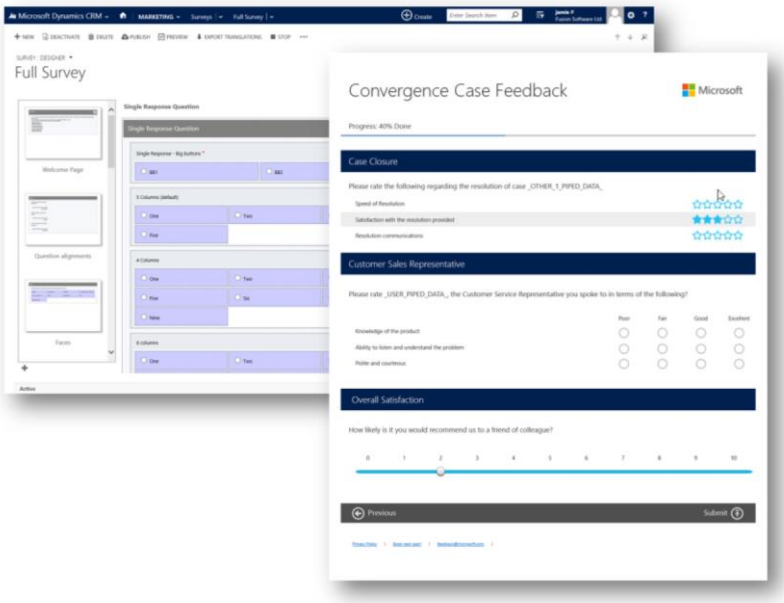
Conseguir interacciones personalizadas y basadas en contexto a través del itinerario del servicio al cliente sobre cualquier dispositivo en canales de autoservicio y asistencia personalizada (incluyendo la asistencia en campo), y al mismo tiempo cubrir los objetivos de negocio es una obligación del servicio al cliente. En el 87% de las interacciones de esfuerzo reducido se consiguen ratios elevados de fidelidad del cliente. Este hecho refuerza la necesidad de poner en marcha experiencias de servicio "sin esfuerzo". Las empresas lo consiguen con clientes a los que se ofrece la posibilidad de elegir sus opciones de servicio, con agentes que cuentan con medios para resolver sus casos de manera rápida, informada y eficaz, y con un servicio de campo que se incorpora de manera natural cuando se detecta la necesidad de que un ingeniero de servicio acuda in situ a resolver la incidencia.

Con Dynamics CRM se fideliza al cliente de por vida, reduciendo al mínimo el esfuerzo que éste debe realizar a través de los canales de autoservicio y asistencia, con servicios bien orientados y relevantes, evitando las incidencias del servicio gracias a su capacidad para reconocer y anticipar proactivamente los problemas y a su capacidad predictiva, que permite adelantar los resultados del servicio a partir del análisis de patrones y tendencias.

Estas son algunas de las funcionalidades que incorpora el producto para mejorar la capacidad de las organizaciones de servicio:

La voz del Cliente

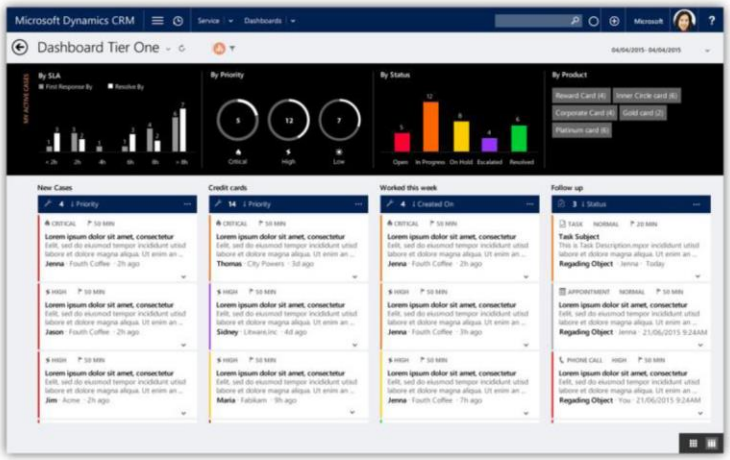
Dynamics CRM 2016 incluye un nuevo diseñador de encuestas para crear y enviar cuestionarios que recogen las opiniones de los clientes acerca de sus productos y servicios. Los clientes pueden completar la encuesta[4] desde un teléfono, una tablet o un ordenador. Dynamics CRM incluye una serie de reglas de flujo de trabajo que, cuando el cuestionario ya está completo, pueden iniciar una serie de acciones. Las respuestas se guardan junto con el registro del cliente en el CRM de manera que los equipos de la empresa pueden consultar el historial de opiniones del cliente de cara a una nueva venta o para resolver una incidencia abierta.



[4] Se necesita suscripción a Azure para alojar las encuestas.

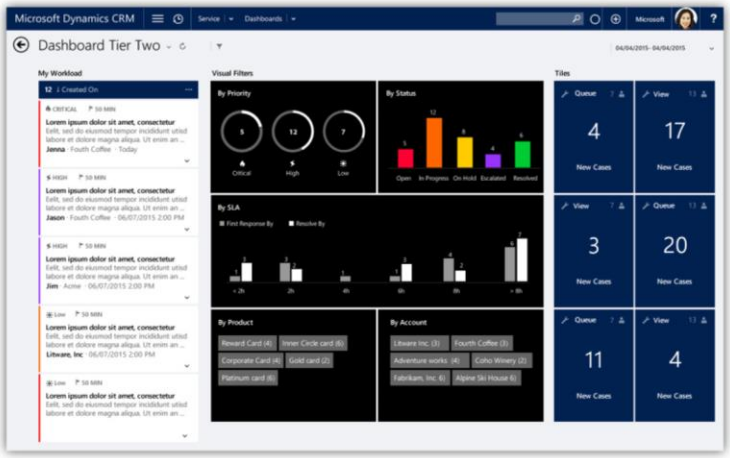
Hub interactivo de servicios

Este nuevo diseño de experiencia de usuario (UX) online ofrece una nueva experiencia de usuario más intuitiva para los distintos roles de servicio al cliente.



Panel Multi-stream

El hub interactivo de servicios incluye un panel de control multi-stream específicamente orientado a agentes de Tier Uno. Los usuarios pueden ver y actuar sobre sus tareas a través de distintos flujos (streams) de datos. Los flujos pueden mostrar datos procedentes de Vistas o Colas (p.ej. Mis Actividades, Mis Casos, casos de colas de las que son miembros, etc.). Los diagramas interactivos proporcionan una vista inmediata de los indicadores principales relativos a distintos aspectos del trabajo y operan también a modo de filtros visuales que permiten a los agentes segmentar y parcelar la información. Existe un nivel adicional de filtrado en Filtros Globales que permite centrar la atención en los elementos relevantes. Los administradores y diseñadores de la herramienta pueden seleccionar entre cuatro niveles para crear y personalizar estos paneles.

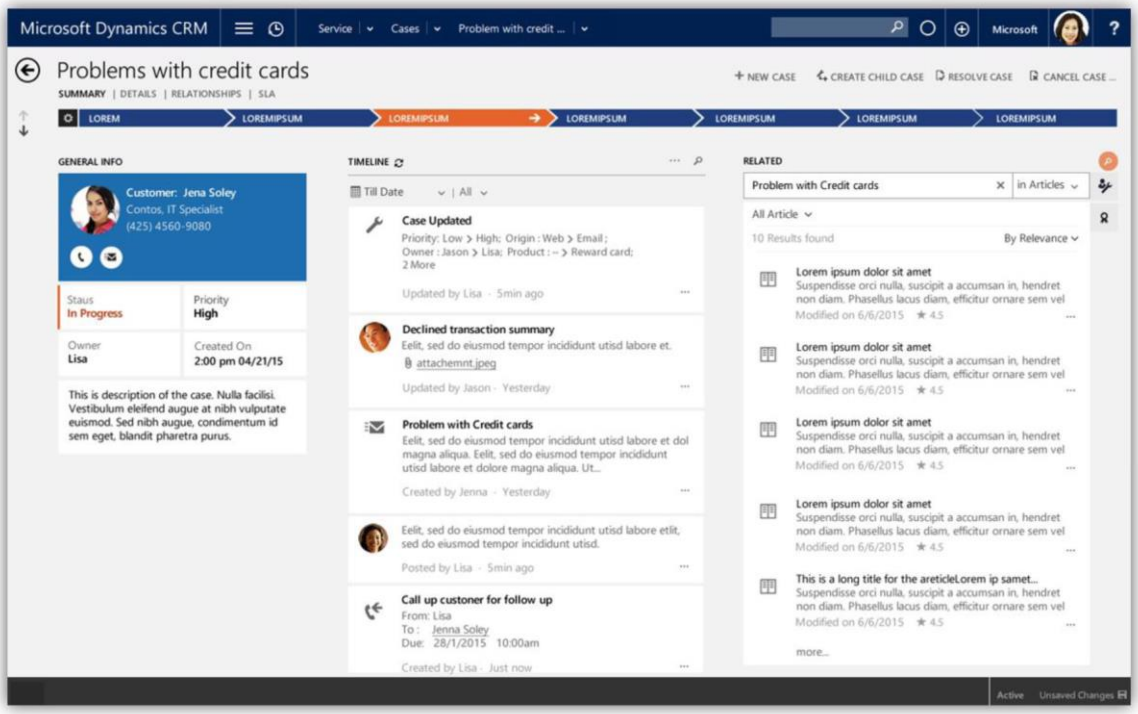


Panel de flujo único de datos ("single-stream")

El hub interactivo de servicios viene además precargado con un panel de flujo único para agentes de Tier Dos. Opera con un único flujo de datos que aparece en la parte izquierda de la pantalla, en donde normalmente se verá una vista agregada de las tareas. El stream puede visualizar información de Vistas o Colas (p.ej. Todos los Casos Activos). Como en el caso de los paneles multi-stream, los paneles de stream único incluyen también diagramas interactivos que se pueden emplear para filtrar la información. Las teselas de la parte derecha (que se ven en color azul), muestran la cantidad de registros que hay dentro de una Cola o una Vista. Los usuarios pueden acceder a un bloque de registros seleccionando alguna de esas teselas. Al igual que en el caso anterior, los administradores pueden elegir entre cuatro niveles de personalización para diseñar estos paneles.

Diseño moderno e intuitivo

El diseño de formularios de casos permite a los agentes encontrar la información y actuar con ella reduciendo el número de pasos y facilitando la navegación. Unifica las interacciones con el cliente y recopila toda la información relevante, ayudándoles a mejorar su productividad y tener a la vista la información adecuada en todo momento. El Proceso Guiado de Negocio se potencia aún más para mostrar información de estado del proceso en forma de vista flotante. La línea de tiempo (Muro de Interacción) aporta capacidades avanzadas de filtrado y presentación de registros en orden cronológico. Las acciones rápidas a partir de resultados de búsquedas facilitan las tareas habituales, como pueden ser marcar una tarea como completada o responder al correo de un cliente. El Panel de Referencia ha sido rediseñado para conseguir una experiencia altamente personalizable en donde se muestran los datos relevantes para la actividad. Los agentes tienen pleno acceso al registro del cliente y pueden ver los casos recientes, las opciones que se le pueden aplicar y otros datos de alto interés. Gracias a la integración de Conocimiento, los agentes pueden ofrecer soluciones a los clientes. Este modelo de diseño se extiende a otras entidades como Cuenta, Contacto y Actividades



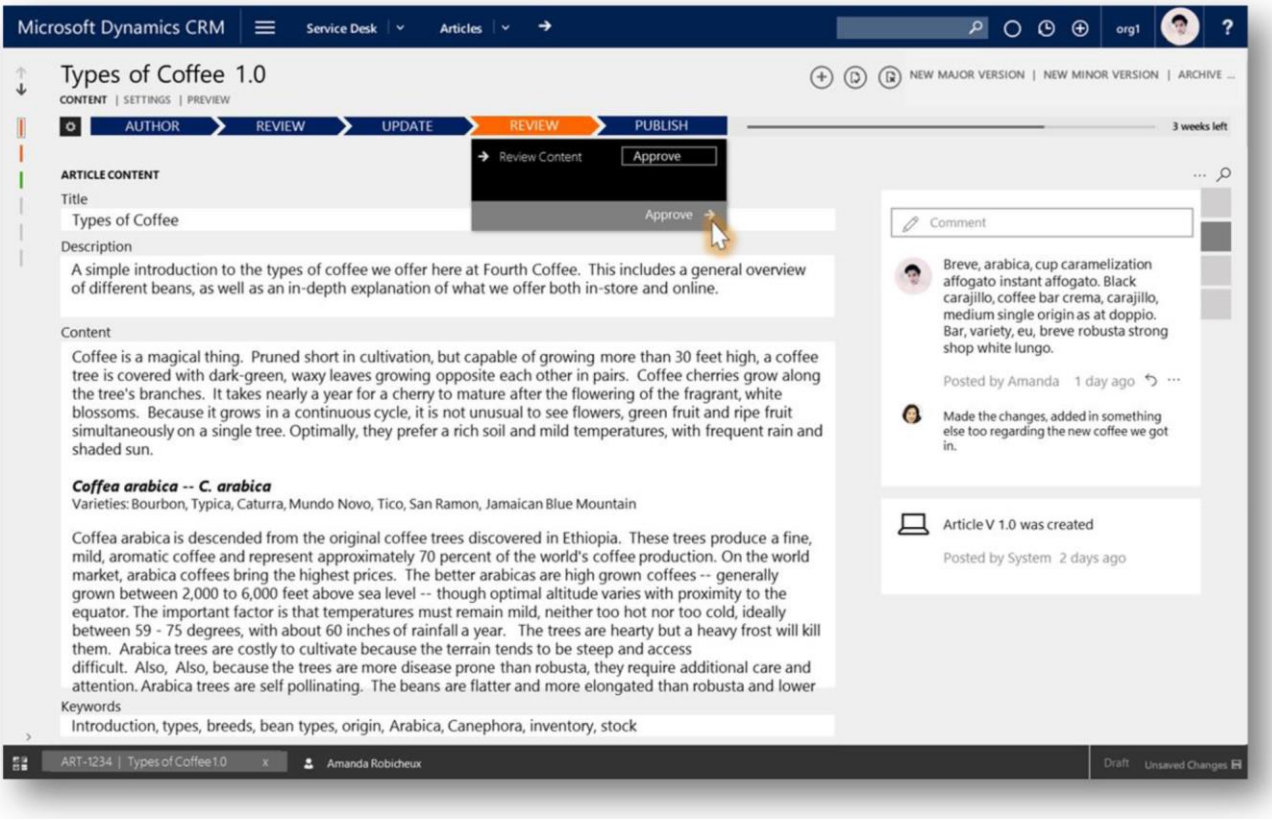
Acceso de Externos (External Party Access)

El Acceso de Externos (External Party Access) es un punto de acceso para entidades externas -como Empleados, Clientes y Partners- a los datos del CRM con el nivel de permisos correcto[5] (p.ej. en portales de Cliente o Partner). El Acceso de Externos es una mejora introducida en el API de CRM y el SDK que facilita la integración e interacción con personas y entidades ajenas a la organización que pueden haberse incluido dentro del modelo y los workflows del CRM.

[5] Se necesita un proveedor de identidad de terceros para la autenticación de usuarios externos.

Gestión del Conocimiento

Una base de conocimientos potente y un modelo global de contenidos en el CRM permiten disponer de una fuente unificada de conocimientos para toda la organización. Con el nuevo editor de contenidos y su nueva experiencia de edición los equipos pueden mantener y aprobar sus artículos. El proceso de maduración está basado en una metodología de KCS (Knowledge-Centered Support).



Puesto Unificado de Servicio

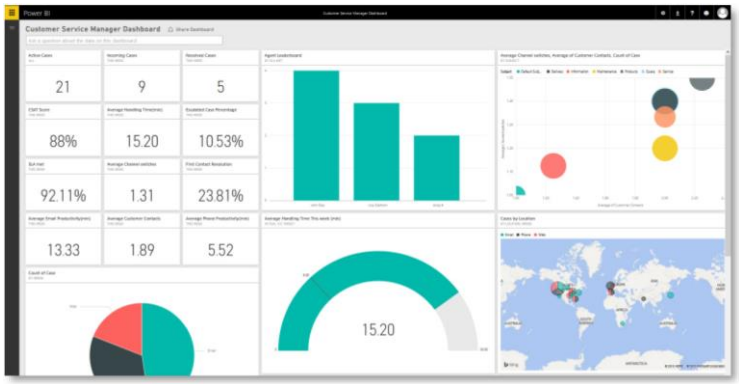
El Puesto Unificado de Servicio (*Unified Service Desk*) es un elemento central dentro de un modelo moderno de entrega de servicios, ya que permite disponer de un escritorio unificado de agente con capacidad para acceder a los sistemas de backend y aplicaciones de terceros.

En esta versión se mejora la experiencia de instalación permitiendo la distribución de actualizaciones desde Windows Update / System Center, y la distribución de DLLs de control personalizadas a través de la configuración del servidor de CRM. Las mejoras en la configuración de diagnósticos y auditoría permiten definir qué eventos y acciones de agente se registran, aplicando una configuración centralizada de la auditoría. Además puede integrarse directamente con cualquier sistema externo, como Azure HDInsights.

Por indicación de nuestros clientes, estamos incluyendo las funcionalidades más demandadas, como la barra de progreso durante las cargas de las páginas y mejorando la experiencia del desarrollador.

Inteligencia de Servicio

Un panel de Power BI permite a los Gestores de Servicio al Cliente (CSMs) disponer de una vista consolidada del estado y evolución del servicio al cliente.



Investigación en Redes Sociales

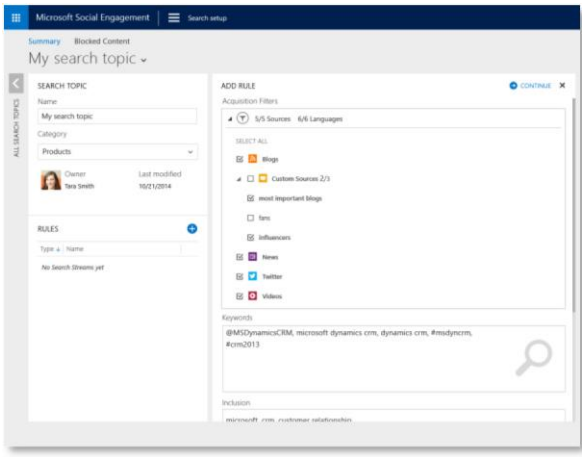
En un entorno como el presente, con una intensa actividad de redes sociales, la captación de clientes puede ocurrir en cualquier momento y lugar. Microsoft Social Engagement pone al alcance de sus equipos de ventas, marketing y servicios unas potentes herramientas de interacción social que les ayudan a conectarse con sus clientes, actuales y potenciales y con partners a través de las redes sociales para conocer realmente lo que sienten y opinan con respecto a su negocio.

Con Microsoft Social Engagement es posible escuchar, analizar y contactar con las personas, bien desde dentro de Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Dynamics Marketing o como solución independiente. Entre y contacte con sus clientes, llegue hasta ellos de maneras que antes eran imposibles.

Escucha y análisis de Redes Sociales

Aparte de Twitter, Facebook, blogs (Wordpress o Tumblr), vídeos (Youtube) y Noticias, podrá también investigar en paneles de discusión, foros y otras fuentes como RSS. Entre estas fuentes se incluyen algunas no públicas, como Yammer.

Para el análisis de sentimientos, Social Engagement estará disponible, aparte de los idiomas actuales –inglés, francés, alemán, italiano, portugués y español- en otros 14 idiomas: árabe, chino, danés, holandés, finés, griego, hebreo, japonés, noruego, polaco, ruso, sueco, tailandés y turco.

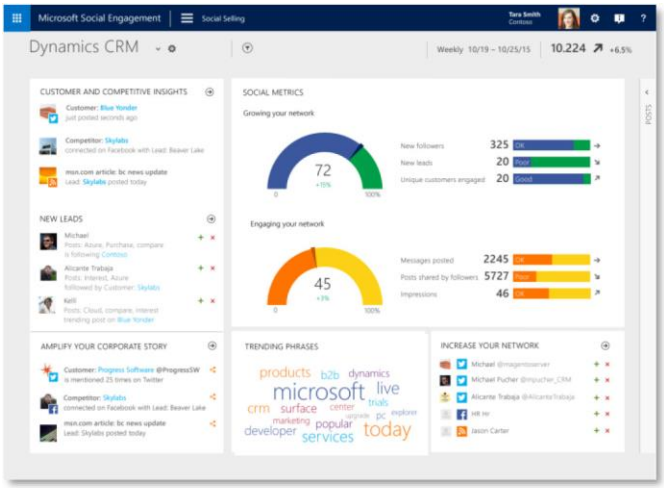


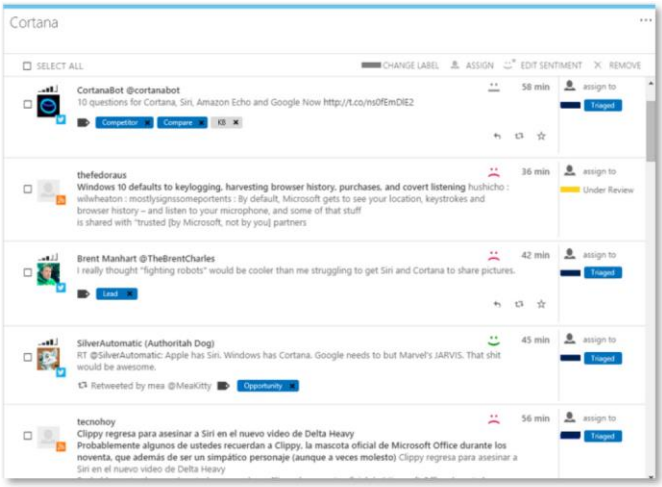
Inteligencia Social

Se trata de vistas gestionadas por roles que ayudan a los comerciales a detectar leads, conocer el estado de opinión en redes sociales sobre las cuentas elegidas y con la posibilidad de compartir contenidos.

Para mejorar la eficacia de los equipos de ventas y servicios, Microsoft Social Engagement detecta automáticamente los leads potenciales. Las sugerencias de leads a partir del análisis de canales sociales mejora la efectividad de los departamentos comerciales y de servicios identificando oportunidades y casos potenciales.

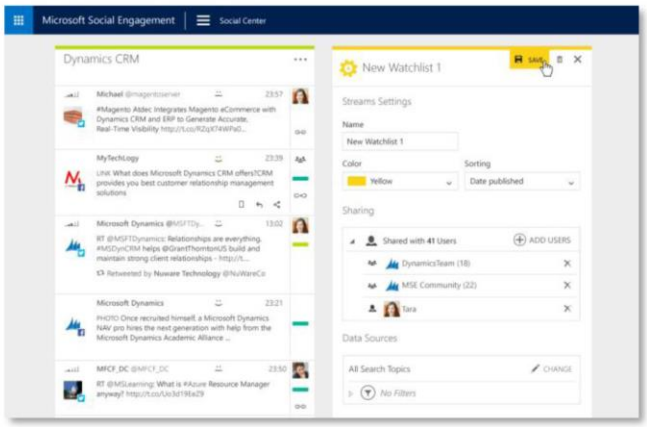
Microsoft Social Engagement aplica técnicas adaptativas de análisis de sentimiento capaces de aprender a partir de la evolución de los indicadores de sentimiento para crear modelos específicos para cada dominio.





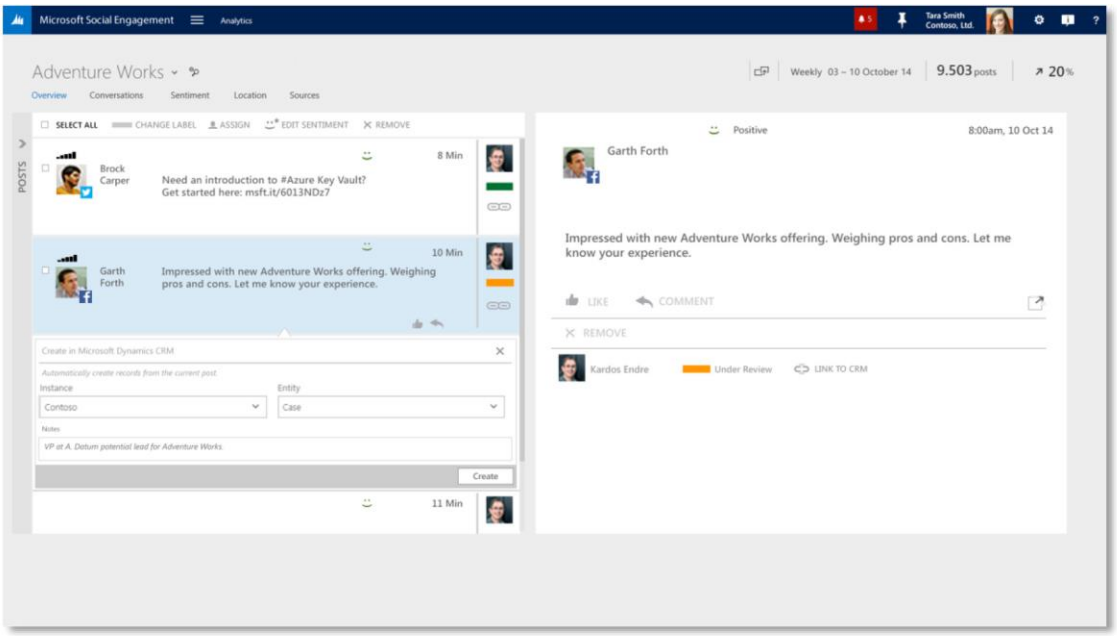
Colaboración en Equipo y Roles personalizados

Incorpora procesos y flujos de trabajo orientados específicamente al trabajo en equipo. Permite definir grupos y roles dentro de ellos, para conseguir un modelo de colaboración dentro y entre grupos muy optimizado, con una experiencia similar a la de Office 365.



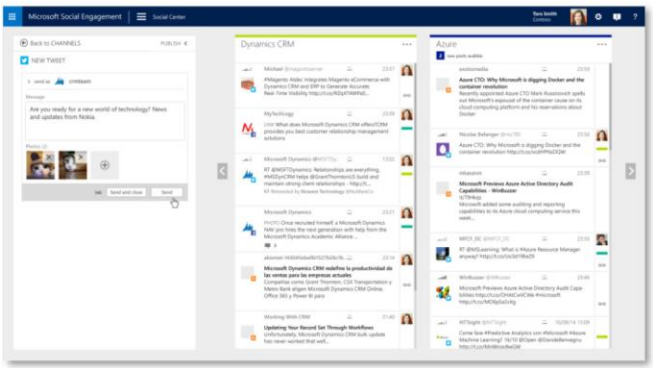
CRM Social

Transforma las interacciones sociales en una experiencia de cliente completa, con la posibilidad de crear acciones de CRM como casos u oportunidades a partir de posts en redes sociales. Se pueden crear estos registros desde la vista de Post o en el Social Center.

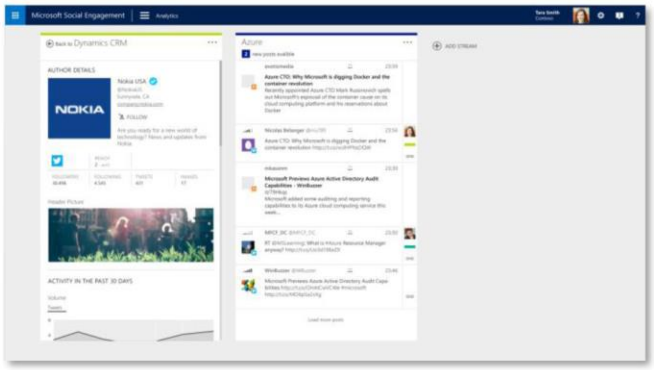


Social Center

Permite publicar tweets y posts en Facebook directamente desde el Social Center, incluso con inserción de contenidos multimedia

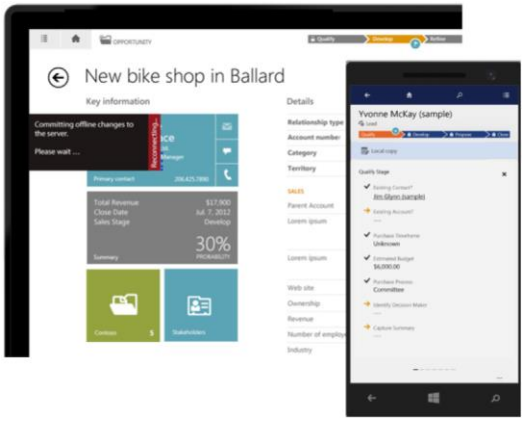


La funcionalidad de consulta de información del autor aporta información adicional sobre el autor de un post, como el número de seguidores y seguimientos.



Movilidad

Vivimos en un mundo donde la movilidad predomina claramente. Microsoft Dynamics CRM le ayuda a mantenerse conectado y productivo también en movilidad. Microsoft ofrece una experiencia uniforme en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos, siguiendo el modelo "configurar una vez, desplegar en cualquier sitio".

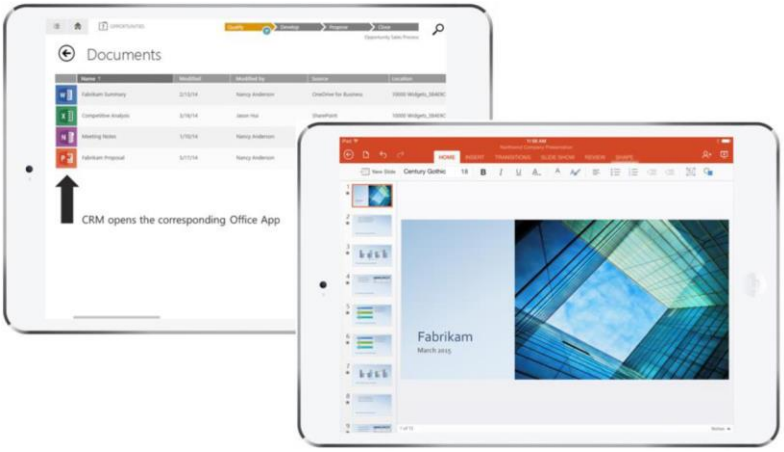


Soporte para actividad sin conexión

Estamos encantados de poder anunciar que los usuarios de Dynamics CRM Online podrán disfrutar de una experiencia offline completa[6] con apps para móvil. Podrán seguir trabajando incluso sin acceso a redes. La repetición automática de acciones sin conexión permite sincronizar los cambios locales con Dynamics CRM Online. Las apps de móvil ofrecen una experiencia de usuario transparente durante el cambio de estado desde conectado (online) al modo sin conexión.

Gestión de documentos

Esta versión permite ver los documentos en el contexto de oportunidad, caso o cualquier otra entidad, directamente desde dentro de las apps de CRM para móvil. Los usuarios pueden abrir sin problema varios documentos de Microsoft Office almacenados en SharePoint o OneDrive for Business desde estas apps (tanto en tablet como en móviles). Por ejemplo, puede abrir una presentación de propuesta comercial en la app de CRM utilizando Microsoft PowerPoint para iPad o el resumen de facturación utilizando Microsoft Word para iPhone. Después de revisar el documento puede volver atrás fácilmente a la app de CRM simplemente pulsando en el botón "Volver".



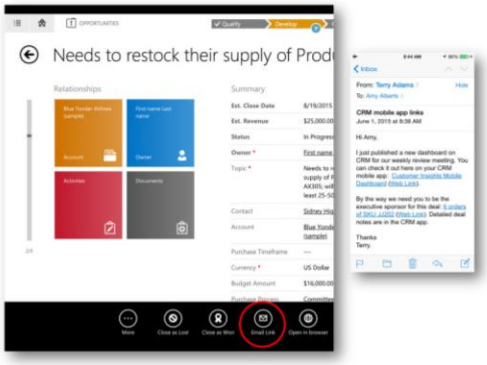
[6] El soporte para actividad sin conexión solo está disponible para clientes de Microsoft Dynamics CRM Online 2016 con un mínimo de 30 licencias Enterprise o Professional. El modo de cache offline y los borradores de documento seguirán estando disponibles para todos los usuarios.

Deep-links entre aplicaciones

Permite que otras aplicaciones de móvil (p.ej. el correo) puedan acceder y navegar directamente por un registro, un avista o un panel de la app de CRM para móvil. En términos más simples, ofrece una dirección URL en formato form/vista/panel para escenarios de integración de apps de móvil.

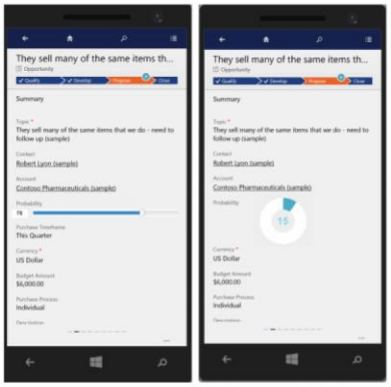
Experiencia de móvil moderna y amigable

En esta versión se incorporan una serie de controles de UI modernos que facilitan el uso de apps en móviles. Los Analistas de Negocio tienen la posibilidad de enlazar un campo de datos a un nuevo control de la interfaz de usuario para mostrar los datos de forma visual e interactiva. Los controles de slider y calendario son solo un par de ejemplos del lote de 15 controles disponibles. Los nuevos controles funcionan en todos los clientes de app para móvil (tabletas y teléfonos), facilitando una experiencia atractiva y fluida en estos dispositivos. Por ejemplo, los usuarios pueden ver fácilmente la información de CRM vinculada a un marco de tiempo concreto, dentro de un calendario.



Experiencias basadas en tareas

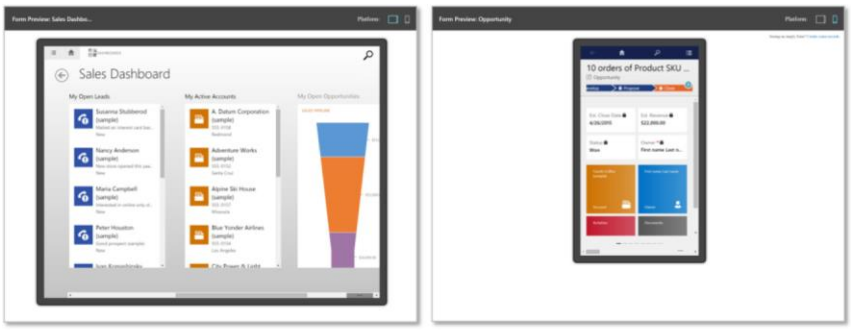
Las nuevas experiencias basadas en tareas son unas experiencias de usuario innovadoras en las que pueden centrarse en las actividades que quieren realizar, no en los registros con los que quieren interactuar. Con las experiencias basadas en tareas[7] se consigue recopilar y combinar información procedente de múltiples entidades dentro de una misma experiencia de usuario. Por ejemplo, cuando quiera acceder a un contacto de una operación de ventas, todos los datos relevantes se muestran juntos de manera coherente, evitándole así tener que buscar cada pieza de información en sus registros correspondientes (Oportunidades, Contactos y Cuentas). También sirve de ayuda para los usuarios en tareas complejas, a fin de realizar las actividades adecuadas en cada circunstancia. Las experiencias dependen de las distintas capacidades de la plataforma, p.ej. lógica de decisión para mostrar las páginas correctas, o la lógica de negocio para la verificación y actualización de datos en pantalla.



[7] Las experiencias basadas en tareas estarán disponibles en teléfonos y tabletas como funcionalidad de la versión preliminar para clientes de Dynamics CRM Online 2016. Las funcionalidades de la versión preliminar no están soportadas por Microsoft y estarán disponibles bajo demanda.

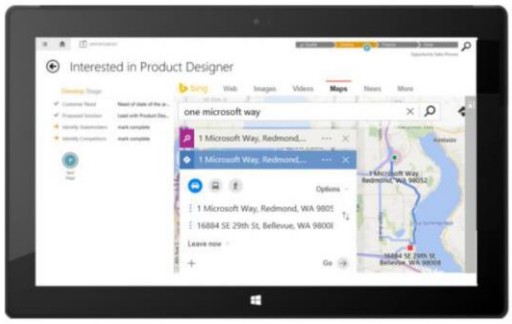
Vista previa de formularios de cliente

Siguiendo el paradigma "Configurar una vez, desplegar en cualquier sitio", queremos simplificar la experiencia del analista de negocio para comprobar de forma más sencilla los cambios en la configuración. A la hora de diseñar los formularios en el CRM, pueden disponer de una vista previa para tableta y teléfono de los formularios y paneles directamente en el mismo navegador.



Recursos Web e IFRAME

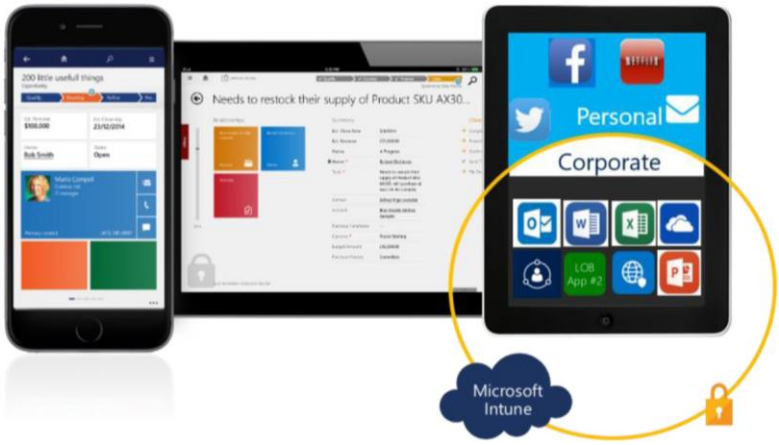
El año pasado incorporamos soporte en el CRM para IFRAME y recursos web sobre tabletas a modo de funcionalidad de "versión preliminar"[8]. En la presente versión esta funcionalidad ya está disponible de forma general y con soporte para tabletas Windows también (incluido Windows 10).



Gestión de apps en dispositivos

La mejora de la productividad en un entorno móvil con garantías de seguridad es una de las claves más importantes para el éxito con los clientes. Estamos ampliando las capacidades de gestión para móviles con la integración de Microsoft Intune.

Los clientes podrán proteger los datos del CRM en escenarios BYOD (*Bring Your Own Device*) con las funcionalidades MAM (Mobile Application Management Intune, permitiendo independizar los datos personales y de trabajo en sus propios dispositivos. La integración emplea el Intune App SDK y publicaremos apps de CRM gestionadas mediante directivas (protegidas desde MAM) para Android e iOS.



Las apps CRM para móvil gestionadas mediante directivas admiten la aplicación de directivas de gestión de Intune, como por ejemplo:

- Obligatoriedad de usar PIN
- Medidas de prevención de filtración de datos en el dispositivo (p.ej. desactivando las funciones de copiar y pegar a apps de uso personal)
- Imposición de cifrado de datos almacenados por la app
- Eliminación selectiva de datos a nivel de app.

[8] https://www.microsoft.com/en-US/dynamics/crm-customer-center/preview-feature-iframe-and-web-resource-support-in-crm-for-tablets.aspx

Visibilidad y control online

CRM Online es un servicio SaaS global ofrecido y gestionado por Microsoft. A fin de cubrir los requisitos de negocio de nuestros clientes en todo el mundo, estamos continuamente mejorando nuestra plataforma e infraestructura de servicio. Estos esfuerzos suelen centrarse en los aspectos de seguridad, cumplimiento, rendimiento y gestión, así como en la expansión a nuevos mercados.

Cifrado de datos para CRM Online (servidor)

CRM Online ofrece a día de hoy la posibilidad de encriptar toda la base de datos de clientes aplicando la potencia del TDE (Transparent Data Encryption) de SQL para conseguir un proceso de cifrado y desencriptación en tiempo real en las operaciones de E/S y almacenamiento a disco que afectan a los datos y archivos de log. Con ello conseguimos proteger la base de datos sin afectar a las capacidades de CRM Online. En este escenario, Microsoft gestiona las claves de cifrado y administra todo el proceso de encriptación. En este momento se contrata bajo demanda.

Además de cifrado de datos almacenados, una de las cosas que nos solicitan nuestros clientes a menudo es poder controlar las claves de cifrado[9] utilizadas para encriptar la base de datos. El cliente tiene un grado de control elevado ya que puede cambiar las claves o revocar el acceso a las mismas utilizando un sistema totalmente autogestionado. En este caso, los clientes generan una clave de cifrado y la vuelcan en un repositorio controlado por ellos mismos. El servicio de CRM utiliza después estas claves para encriptar los datos de ese cliente concreto.

Panel de Seguimiento de Datos

Esta experiencia de optimización de Dynamics CRM orientada a los administradores permite a los clientes conocer la evolución en el tiempo de los componentes con queries de largo alcance, mejorar el rendimiento de los componentes con recomendaciones específicas de mejora y evaluar la marcha de las acciones de mejora ya emprendidas.

Nuevos centros de datos

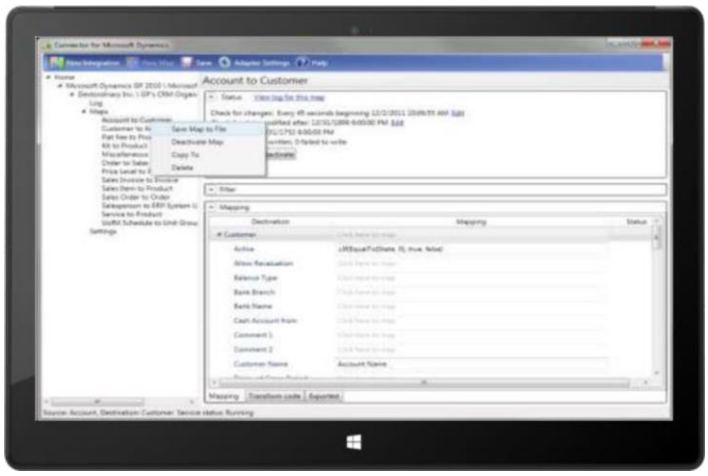
A lo largo de 2016 incorporaremos nuevos centros de datos de CRM Online en Canadá la India. En el caso de Canadá, cubrirán las regiones de Canadá Este (ubicado en la ciudad de Quebec, en la provincia del mismo nombre) y la región Canadá Sudeste (ubicado en Toronto, en la provincia de Ontario). En el caso de la India se dará servicio a las regiones Noroeste y Sureste (Chennai y Pune).

Con la inauguración de estos nuevos centros de datos y con otros que se han incorporado hace poco en Japón y Australia, nuestros clientes de empresas multinacionales podrán recibir servicio desde centros de datos ubicados en 9 regiones globales de todo el mundo. Puede consultar más información sobre el emplazamiento de nuestros centros de datos aquí.

[9] El servicio de claves gestionadas por el usuario está previsto que se ponga en marcha a finales de 2016 como funcionalidad de versión preliminar para clientes seleccionados. Las funciones de versión preliminar no están soportadas por Microsoft y estarán disponibles bajo demanda, solo para clientes de Dynamics CRM Online.

Carga masiva de datos en CRM Online

Bulk Data Loader es un nuevo servicio de cloud creado por el equipo de Dynamics para la carga masiva de datos en Dynamics CRM Online. Su misión principal es permitir la importación y exportación masiva de datos desde/hacia Dynamics CRM Online. Esta herramienta va a permitir cargar archivos de gran tamaño en tablas de datos en la nube desde donde se pueden ejecutar funciones ligeras de revisión de calidad de los datos y finalmente, enviarlos hacia CRM Online. Este servicio soporta además la importación y exportación recurrente de datos. Se podrá acceder a Bulk Data Loader desde un enlace en el sitio web de Admin Center del CRM, que redirigirá a los usuarios hacia el sitio web Dynamics LCS (Life Cycle Services) (https://lcs.dynamics.com).

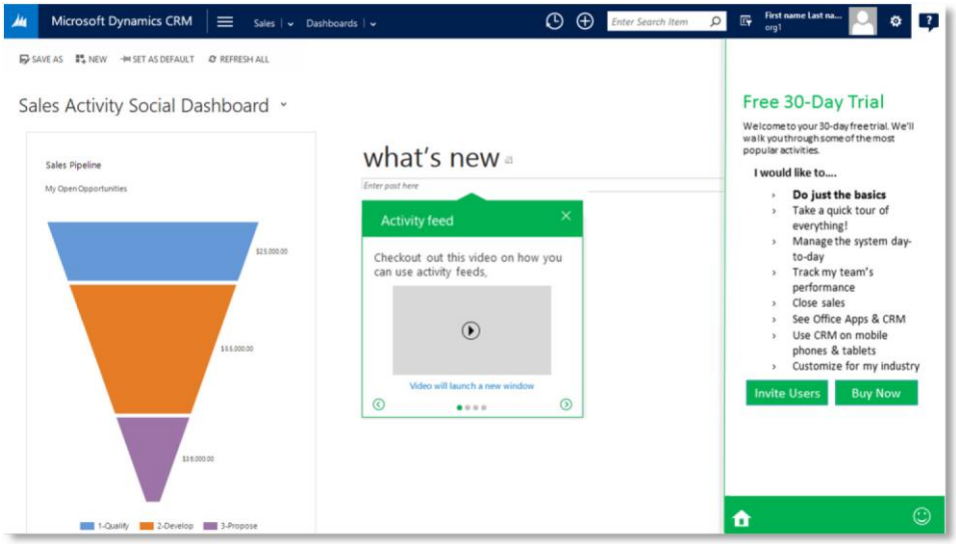


Cumplimiento y protección de datos

Siguiendo con nuestro compromiso de transparencia, hemos puesto en marcha el CRM Trust Center para que sirva de punto de acceso unificado a toda la información relativa a la seguridad de la información y cumplimiento legal que le afecte. Cada vez que recibamos una nueva información de certificación, se publicará en este sitio. Hemos conseguido ya una serie de certificaciones del sector que garantizan que estamos cumpliendo con todos los requisitos legales y sectoriales en este apartado.

Experiencia Guiada de Usuario

CRM Online 2016 incorpora una capa de aprendizaje integrada y basada en contexto que acelera el entrenamiento de su entorno CRM Online, con lo que se mejora la productividad desde el primer momento. La asistencia interactiva que ofrece la capa de aprendizaje es exclusiva de cada rol. Por ejemplo, si usted es un comercial, verá información de novedades adaptada a su rol. Si usted pertenece a un equipo de servicio al cliente, verá información distinta. Con el tiempo iremos añadiendo más experiencias de aprendizaje para contextos nuevos. Con la ayuda personalizada para cada rol, el usuario dispone del contenido que necesita en el momento preciso.



Plataforma

Unas herramientas potentes le ayudan a personalizar Microsoft Dynamics CRM para adaptarlo a sus necesidades concretas. Microsoft Dynamics CRM facilita la generación de valor de negocio con un marco de soluciones ágil que se puede personalizar y configurar de forma muy sencilla. La plataforma de Microsoft Dynamics CRM se basa en un paradigma declarativo que abarca desde la definición del modelo de datos a la integración de funciones de persistencia, seguridad, acceso a APIs, experiencia de usuario y paradigmas de programación, todo ello basado en una arquitectura abierta moderna. Las funcionalidades que vamos a comentar a continuación suponen un refuerzo en nuestro compromiso con un producto y un servicio online abiertos, personalizables y extensibles.

API web moderna

Uno de los aspectos más importantes de cualquier aplicación de negocio es, sin duda, ofrecer una API potente que permita desarrollar experiencias de cliente tanto para propios como terceros y facilite la integración con otros sistemas. Dynamics CRM siempre ha dispuesto de esta capacidad y ha evolucionado para aprovechar las mejores tecnologías del momento a medida que evoluciona el panorama del sector. Esta funcionalidad pretende avanzar un paso más en esta línea y ofrecer el CRM con una interfaz de programación que cumpla con las normas actuales de la industria, capaz de resolver las necesidades de un amplio conjunto de partes interesadas y poner a nuestro producto en una posición de ventaja para competir con las máximas garantías de éxito.

Dynamics CRM ofrecerá APIs web que se ajustarán a los estándares del sector más ampliamente difundidos en el ámbito de protocolos (HTTP y REST), seguridad (OAUTH2), formato (JSON) y expondrá este amplio catálogo de capacidades a través de un estándar abierto como OData v4, recientemente aprobado por OASIS y el estándar para nuevos servicios web creado por Microsoft. Con esta estrategia nos movemos desde un conjunto de capacidades fuertemente ligado a .NET hacia una posición de mayor apertura hacia una amplia gama de plataformas tecnológicas que conviven actualmente en el sector.

Facilidades y mejoras para el ecosistema

Hemos invertido un esfuerzo notable en habilitar al CRM para la inclusión de subcomponentes de un Paquete de Soluciones, soporte para parches, mejoras en el ciclo de vida para la integración con el Marketplace y paralización del despliegue.

Sincronización entre servidores

El objetivo es mantener la productividad y el producto actualizado sin importar dónde esté el dispositivo o el usuario. Con la sincronización de servidores, los administradores pueden gestionar fácilmente la sincronización de correos, tareas, citas y contactos entre CRM y Exchange.

La funcionalidad de sincronización de servidores soporta a día de hoy la sincronización entre CRM Online y Exchange Online, y entre servidores on-premises de CRM y Exchange. Esta versión incorporará soporte para escenarios de sincronización híbridos entre CRM Online y Exchange on-premises.

Buscador de última generación

Esta experiencia de búsqueda avanzada[10] proporciona una lista única de resultados que engloba diferentes entidades, clasificando los registros por relevancia con respecto al texto de búsqueda, y localizando cualquier palabra coincidente en cualquier campo de cualquiera de las entidades donde se haya habilitado la búsqueda. Esta nueva función de búsqueda estará desactivada por defecto para todos. Una vez activada, los usuarios finales podrán seguir disponiendo de la actual experiencia de Búsqueda Rápida multi-entidad, que se ha rebautizado como Búsqueda por Categorías, disponible en la interfaz de usuario.

Machine Learning de Azure

Esta versión incorpora un sistema de aprendizaje de máquina ("ML", de "Machine Learning"), integrado con el ML de Azure[11] siguiendo un modelo basado en escenarios de uso para generar recomendaciones de ventas cruzadas de productos y sugerir artículos de la base de conocimientos aplicando análisis de texto. La integración con Azure ML incluye una experiencia de configuración y diversos reports que se integran dentro de la interfaz de usuario de CRM, eliminando la complejidad que supone la intervención de especialistas en Data Science o la dificultad de entender y mantener los modelos de aprendizaje.

Compatibilidad

Siguiendo con nuestra intención de ofrecer las funcionalidades de CRM apoyándonos en las tecnologías más novedosas, hemos actualizado Lista de Compatibilidad de Microsoft Dynamics CRM que ofrece una panorámica actualizada de los resultados más recientes de nuestros test de compatibilidad e informar de los que está previsto llevar a cabo.

[10] Funcionalidad de versión preliminar para clientes seleccionados. Las funcionalidades de versión preliminar no están soportadas por Microsoft y estarán disponibles a petición, solo para clientes de Dynamics CRM Online.

[11] Funcionalidad de versión preliminar para clientes seleccionados de CRM Online en América del Norte. Las funcionalidades de versión preliminar no están soportadas por Microsoft y estarán disponibles a petición, solo para clientes de Dynamics CRM Online.

Conclusión

Microsoft mantiene su compromiso con la visión de ofrecer una solución de Captación Inteligente de Clientes y ayudar a nuestros clientes a proporcionar experiencias de cliente realmente atractivas. Seguiremos ayudando a las empresas a construir relaciones a largo plazo con sus clientes, unas relaciones que han de ser personalizadas, proactivas y predictivas.

Con estas versiones hemos incorporado mejoras muy importantes en los ámbitos de ventas, servicio al cliente, marketing y redes sociales. Estamos redefiniendo la manera en que las empresas conciben la productividad en su negocio y creando nuestras nuevas funcionalidades de CRM con la intención de que se puedan integrar de forma natural dentro de sus herramientas de productividad, particularmente Office 365. Estamos agrupando funciones de autoservicio, asistencia y servicio de campo para conseguir una solución unificada de servicio al cliente. Estamos también mejorando nuestras capacidades analíticas para capitalizar la potencia del aprendizaje de máquina y la guía contextual. Mejoramos nuestras capacidades de movilidad para disponer de soporte completo en modo offline, control desde Microsoft Intune con Mobile Application Management y una integración de última generación con Cortana. Hemos incorporado los mensajes SMS como canal de marketing a nuestras campañas multicanal y estamos incorporando Inteligencia Social y ampliando las fuentes de datos y los idiomas para el análisis de sentimiento.

Realmente es un momento ideal para conocer Microsoft Dynamics CRM. En Microsoft esperamos poder mantenerle informado de todas las innovaciones y extraordinarias capacidades que Microsoft Dynamics CRM le puede ofrecer ya y en el futuro, para ayudarle a extender su negocio

El equipo de Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics es una línea de soluciones de gestión de negocio integrada y adaptable que le permite a usted y a su personal adoptar decisiones empresariales con mayor confianza. Microsoft Dynamics funciona igual que, y junto con, el software de Microsoft que usted conoce, automatizando y optimizando las relaciones económicas con sus clientes y los procesos de la cadena de suministro con el fin de contribuir al éxito de su empresa.

Teléfono de contacto gratuito en EE.UU y Canadá: 1-888-477-7989

Resto del mundo: +1-701-281-6500

www.microsoft.com/dynamics

Algunas funcionalidades y fechas son información preliminar basada en las expectativas actuales y pueden variar sin previo aviso. La información contenida en este documento se publica con fines informativos exclusivamente y representa la visión actual de Microsoft en la fecha de edición de este documento. Debido a que Microsoft debe responder a condiciones de mercado cambiantes, no debe interpretarse como un compromiso por parte de Microsoft.

Este documento se publica con fines informativos exclusivamente. MICROSOFT NO OFRECE GARANTIAS, EXPRESAS, IMPLICITAS NI ESTATUTARIAS SOBRE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO.

El cumplimiento con todas las leyes aplicables de copyright es responsabilidad del usuario. Sin que suponga limitación a los derechos de copyright, ninguna porción de este documento puede reproducirse, almacenarse o introducirse en un sistema de recuperación o transmitirse de forma alguna o por medio alguno (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación o cualquier otro), ni para fin alguno sin el consentimiento expreso y por escrito de Microsoft Corporation.

Microsoft puede tener patentes, aplicaciones de patentes, marcas registradas, copyrights u otras modalidades de propiedad intelectual protegiendo los asuntos analizados en este documento. Excepto cuando así se prevea en los contratos de licencia por escrito de Microsoft, la modificación de este documento no le otorga ningún tipo de licencia sobre dichas patentes, marcas, copyrights o derechos de propiedad intelectual.

© 2015 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.