



Reporte de Curso #4.

Nombre del Curso: "Working with Dynamics 365 for Sales."

Por: Julián Mejía Sánchez

Para: José de Jesús Narváez Pérez

Fecha de realización: martes 24 de septiembre de 2019.

Fecha de entrega: martes 24 de septiembre de 2019.

Introducción

Este curso se encarga de ayudarnos a generar clientes potenciales, potenciando la relación que nuestra organización tiene durante el proceso de ventas con nuestros clientes, de esta manera podemos brindarles un seguimiento más eficaz, de la misma manera nos da una mejor visión de las nuevas oportunidades que puedan presentarse durante todo el proceso. Todo esto haciendo uso de la inteligencia integrada que “*Microsoft Dynamics For Sales*” nos ofrece. A través de esta IA no tendremos que preocuparnos por las interacciones que tuvimos o podamos tener con nuestros clientes actuales o futuros.

Desarrollo.

Administre clientes potenciales con Dynamics 365 for Sales

Durante el curso se muestran las diferentes formas de crear clientes potenciales, como puede ser manualmente, a través de correos (convirtiendo un correo en cliente potencial). Además de las herramientas para administrarlos como los paneles interactivos que nos ayudan a filtrar y organizar los datos, así mismo, también se muestra como calificar o descalificar a un cliente potencial para que se convierta o no en una nueva oportunidad para nuestra empresa.

Administre oportunidades con Dynamics 365 for Sales

Al igual que con los clientes potenciales, una oportunidad puede crearse de manera manual, o a través de calificar a un cliente potencial, también por medio de un correo o llamada telefónica. Estas oportunidades pueden ser tratados de manera individual o incluso usar los modelos de ventas basados en equipos, de esta manera un equipo de personas se comparte dinámicamente los registros de las oportunidades, realizando actividades específicas. A estas oportunidades se les pueden asignar algunos precios de productos disponibles, estos ingresos se pueden asignar manualmente o calculados por el mismo sistema, además contienen flujos de procesos de negocios que guían al personal durante todo el ciclo de vida de la oportunidad.

Aproveche la inteligencia integrada en Dynamics 365 para ventas

Como uno de los principales objetivos de las empresas es crear relaciones de confianza con sus clientes, esto a través de demostrar experiencia en el campo, cumpliendo o superando expectativas en el tema. El conjunto de características de inteligencia integrada en Microsoft Dynamics es una herramienta que ayuda a monitorear las comunicaciones que una empresa tiene con sus clientes,

garantizando que permanezcan durante mucho tiempo. Para ello utiliza, por ejemplo, la captura automática de correos electrónico que el sistema interprete como importantes, se pueden rastrear eventos de comunicación como cuando un cliente abre, responde o reenvía correos electrónicos, además, puede definir recordatorios en función de si los clientes abren o no los correos electrónicos que se le enviaron durante un periodo específico.

Administre y organice su catálogo de productos con Dynamics 365 for Sales

Hablando acerca de nuestro catalogo de productos, Dynamics ayuda a administrarlo de manera eficaz y consistente. Configurando y definiendo los productos o servicios que la empresa ponga en venta, así como los paquetes de unidades, familias, datos de precios creando listas, y además creando listas de descuentos configurados por las necesidades de la empresa. También cabe decir que nos ayuda a gestionar las divisas de nuestra empresa, estableciendo el tipo de moneda base, la moneda de transacción y el tipo de cambio, esto debido a que tal vez la venta de nuestros productos sea en un tipo de moneda diferente al nuestro.

Procesar pedidos de ventas con Dynamics 365 for Sales

Una vez que tenemos definidos los productos o servicios que venderemos, como los venderemos y a quien se los venderemos toca el turno de procesar los pedidos de ventas para los clientes. Se incorpora el procesamiento de pedidos de ventas para proporcionar al personal de ventas la capacidad de generar presupuestos directamente a través de oportunidades, así como la capacidad de generar facturas. Una vez que se genera una oportunidad, se puede avanzar a la siguiente fase y crear una cotización formal al cliente, donde previamente se capturaron los productos o servicios que solicito. El pedido se puede generar a partir de que el cliente acepte la cotización, y justo en seguida se puede generar una factura, estableciendo lo que el cliente está pagando por los servicios prestados.

Administre relaciones con ventas sociales en Dynamics 365 for Sales

Una empresa puede apoyarse a mantener una mejor relación con sus clientes a través de Playbooks que permiten a las organizaciones mantener una biblioteca de búsqueda que define las actividades que se inician cuando un Playbook se activa (es decir, se automatizan las actividades que deben realizarse en un escenario en específico), la AI que ayuda a los vendedores establecer relaciones solidas con los clientes, tomar medidas basadas en conocimientos y cerrar las ventas más rápido o Social Selling (venta social) que capacita a los vendedores para que utilicen las redes sociales a través de recomendaciones inteligentes personalizadas.

Analizar datos de ventas de Dynamics 365

Por último, se abordó el tema del análisis de datos de ventas dentro de Dynamics, proporcionando múltiples opciones para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones comerciales que se basan en números y tendencias de ventas anteriores. Como usar la función de búsqueda avanzada que nos permite buscar datos según las condiciones que existen en el tipo de registros, estos procesos de búsqueda se pueden guardar como vistas personales que se pueden reutilizar y aprovechar cuando sea necesario. Además, podemos hacer uso de Excel para analizar los datos, incluyendo la edición en línea y opciones para exportar datos a Excel en formatos estáticos o dinámicos. Una herramienta muy útil para el análisis rápido de datos tenemos los paneles que permiten agrupar múltiples gráficos, vistas y otros recursos (web, por ejemplo) en una página principal que es fácil de visualizar.

Conclusión.

“Dynamics 365 for sales” nos ofrece múltiples herramientas para trabajar con nuestros clientes, siempre buscando de optimizar los procesos de ventas para que podamos tener una relación llena de confianza y productividad con ellos, así mismo, poder descartar con mayor facilidad a los que no son compatibles con nuestra empresa o productos. Una vez que identificamos los clientes con los que realmente tenemos alguna oportunidad, nos será más sencillo encargarnos de ellos, de brindarles un seguimiento mucho más personalizado gracias a la inteligencia artificial de Microsoft. En general nos ayuda a administrar de manera óptima nuestro negocio, pendientes, correos, llamadas, registros, vistas, paneles, analizar los datos, etc. La forma de administrar la información de Dynamics puede ayudarnos a enfocarnos en lo que realmente debemos hacer (los pendientes), y no preocuparnos por los procesos que debemos de seguir, de eso se encarga un administrador. Esta herramienta nos ayuda a estar más cerca de nuestros clientes, tener un mayor alcance en nuestra cartera de clientes y que ellos nos vean con confianza y experiencia.

Bibliografía.

<https://docs.microsoft.com/es-es/learn/paths/working-with-dynamics-365-sales/>