

CUSTOMER MANAGEMENT (CRM)

Dynamics 365

¿CÓMO TE AYUDAMOS DESDE TELEFÓNICA TECH?

Te acompañamos en mejorar la productividad, el control y la eficiencia de los procesos internos y externos de tu organización con nuestro servicio Microsoft Dynamics 365

El viaje a la aceleración digital y el crecimiento empresarial supone **implantar un sistema de ERP (Enterprise Resource Planning) y CRM (Customer Relationship Management) global en la nube que mejore la productividad, control y eficiencia de los procesos internos y externos de tu organización.** El desafío está en encontrar una solución moderna que optimice de forma eficaz los procesos de trabajo cotidianos, cumpla las normas reglamentarias y se adapte al crecimiento de tu negocio.

Sin importar el tamaño de tu empresa, los clientes son los activos más importantes y la gestión adecuada de las relaciones es la base para prosperar. **En Telefónica Tech**

te proporcionamos una solución integral que ofrece todo lo que necesitas en un solo lugar: Microsoft Dynamics 365, un conjunto de aplicaciones diseñadas para conectar a toda tu empresa y conectar con cada cliente.

Tendrás a tu alcance la única cartera de aplicaciones empresariales inteligentes para alcanzar la excelencia operativa y crear experiencias de cliente más atractivas. Este sistema, además, ofrece flexibilidad total y posibilidades infinitas. Podrás adaptar Dynamics 365 a la medida de tu negocio y personalizar la solución con el cloud de Microsoft y otros cientos de herramientas empresariales y de productividad que ya conoces.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE SERVICIO?



Organizaciones de tamaño pequeño y mediano que necesiten una solución integral para procesos del negocio (Business Central) **y grandes compañías con necesidades más avanzadas y modulares** (F&O, Marketing, Sales, Supply Chain, etc.).



Empresas con ERP y CRM de Microsoft antiguos y obsoletos como Navision y Axapta que requieran actualizar sus sistemas.



Empresas que quieren **aprovecharse del potencial de la nube** permitiendo tener todos los sistemas y procesos conectados, con una **visión 360°** del cliente y del negocio.

| NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Nuestro servicio

El servicio Microsoft Dynamics 365 de Telefónica Tech se compone de soluciones destinadas a mejorar la interacción con el cliente incluyendo todo el proceso de venta (Sales), obteniendo una visión más completa del cliente (Customer Insights) y haciendo que este se sienta acompañado en todo momento (Service).

Por otro lado, también ofrecemos al cliente las soluciones de Microsoft para efficientar y mejorar la productividad de sus procesos internos: Finanzas, Operaciones, Cadena de suministro y Recursos Humanos.

Además de incluir de forma intrínseca todos los beneficios de las soluciones desarrolladas por Microsoft, desde Telefónica Tech te acompañamos desde el inicio del proyecto (Assesment y Estrategia) hasta el Soporte tras el Go Live, pasando por las fases de Despliegue, Asesoría o Capacitación.

¿Qué te permite?

Este servicio te permitirá:

- › **Transformar el modelo de negocio** efficientando y automatizando los procesos y mejorando la relación con el cliente.
- › **Obtener una experiencia conectada** para cada rol para poder ofrecer **operaciones de negocio fluidas y con agilidad**.
- › **Unificar todos los procesos y datos** obteniendo una visión completa del negocio y del cliente.

Beneficios del servicio

Optimiza el uso de los recursos

Mejora la productividad, disminuye los costes de TI y mejora en tiempos y rendimiento del sistema.

Efficienta los procesos financieros

Mejora las ratios de rentabilidad, incrementos de flujo de caja, cierre de libros más veloz, acelera los reports financieros y los insights y optimiza los modelos de negocio.

Mejora el flujo de oferta

Obteniendo un mayor tamaño de oportunidades, mejora del win-rate, menor tiempo para cerrar las oportunidades y optimiza la productividad de los vendedores.

Interactúa con tu cliente con una visión 360°

Mejora la eficiencia del marketing y el ROI, leads de mayor calidad, mejoras en el embudo de ventas y aumento de las oportunidades de *cross-sell* y *up-sell*.

Soporte constante a tus clientes

Soporte más rápido y con mayor contexto, resolución en primer contacto, mejora la satisfacción de cliente y reduce la tasa de abandono (*churn*).

Valor diferencial de Telefónica Tech



Analizamos la situación de tu negocio y te ayudamos a aplicar una estrategia sólida en la transformación de los procesos de tu organización.



Somos especialistas en la industria y nos apoyamos en la tecnología. ***"Business first, technology last".***



Desde soluciones completas a pequeñas mejoras en las herramientas y procesos. Entregamos rápidamente soluciones comenzando con un mínimo producto viable que cubra los requisitos básicos de la funcionalidad deseada para después seguir después añadiendo capacidades e integraciones.

EQUIPOS Y LOGROS

Nuestros equipos

- › **+350** empleados especializados en Microsoft Business Apps.
- › **+2,000** certificaciones de Business Apps.
- › Equipo en **España** con **+40 certificaciones** y **+50 años de experiencia** en Microsoft.

Logros

- › **Designación** de Microsoft en **Business Applications**.
- › **Microsoft Cloud Designations, otorgado a Telefónica en 2023 al conseguir todas las designaciones.**
- › Incluidos en el Inner Circle de Microsoft (top 1% de los partners más importantes).
- › **Partner del año** de Microsoft en 2023.

MODELO COMERCIAL

Telefónica Tech ofrece acompañamiento al cliente desde la fase previa al proyecto hasta el soporte tras el despliegue. Estos servicios se dividen en cuatro grandes bloques. Cada servicio se puede contratar de manera independiente, analizándose la propuesta caso a caso y proporcionando la solución más exitosa y efectiva para cada cliente.

- › **Estrategia y Assesment**
- › **Asesoría y Capacitación**
- › **Delivery de Proyectos y Servicios**
- › **Soporte tras el Go-Live**

Por su parte, el licenciamiento de Dynamics 365, basado en el modelo New Commerce Experience (NCE) de Microsoft, permite flexibilidad de compromiso y facturación con descuentos dependiendo del modelo escogido.

PARTNERS RELACIONADOS



SERVICIOS RELACIONADOS

Consultoría y Servicios Profesionales Cloud

Te ayudamos en la transformación digital de tu negocio poniendo a tu disposición nuestra experiencia y amplios recursos para simplificar tu migración, modernización y despliegue de recursos Cloud.



Power Platform

Power Platform es una plataforma de automatización integral que incluye las siguientes soluciones: Power Apps, Power Automate, Power BI, Power Pages y Copilot Studio. En Telefónica Tech te acompañamos desde el inicio del proyecto (assesment y estrategia) hasta el soporte tras el go live, pasando por las fases de despliegue, asesoría o capacitación.



Cloud Comms

Un servicio para comunicarte con todos, fácil de usar y desplegar basado en tecnologías líderes en el mercado.



Contáctanos para empezar la transformación digital de tu organización.

