



GYA Consulting
El poder del Conocimiento.

>Potencie sus ventas:
libere el poder de una
CRM impulsada por IA

Comenzar



Tabla de contenidos

- 1** Comprender el valor de las ventas mejoradas por IA para las pequeñas y medianas empresas
- 2** Presentamos Microsoft Dynamics 365 Sales, un CRM para pymes
- 3** Darse cuenta del valor total de la CRM habilitada para IA a través del socio
- 4** Qué dicen los clientes: Racionalización de las ventas y la generación de clientes potenciales
- 5** Qué dicen los clientes: Mejorar las relaciones con los clientes
- 6** Qué dicen los clientes: Tomar decisiones basada en datos

introducción

Las pequeñas y medianas empresas (pymes), similares a la suya, siguen siendo la columna vertebral de la economía global, al constituir más **del 90 % de las empresas globales**,¹ y ofrecen su propio conjunto único de valor a sus clientes a través de...



Ofrecer excelencia operativa

Las pymes aprovechan su tamaño para obtener agilidad y adaptabilidad, utilizando tecnología para agilizar las operaciones, reducir costos y ofrecer a los clientes soluciones asequibles.



Ofrecer liderazgo de producto

Las pymes aportan productos/soluciones innovadores y únicos al mercado aprovechando su agilidad y habilidad, utilizando tecnología para agilizar las operaciones y aprovechando su conocimiento de su mercado objetivo para interrumpir el status quo y crear nuevos mercados o expandir los existentes.



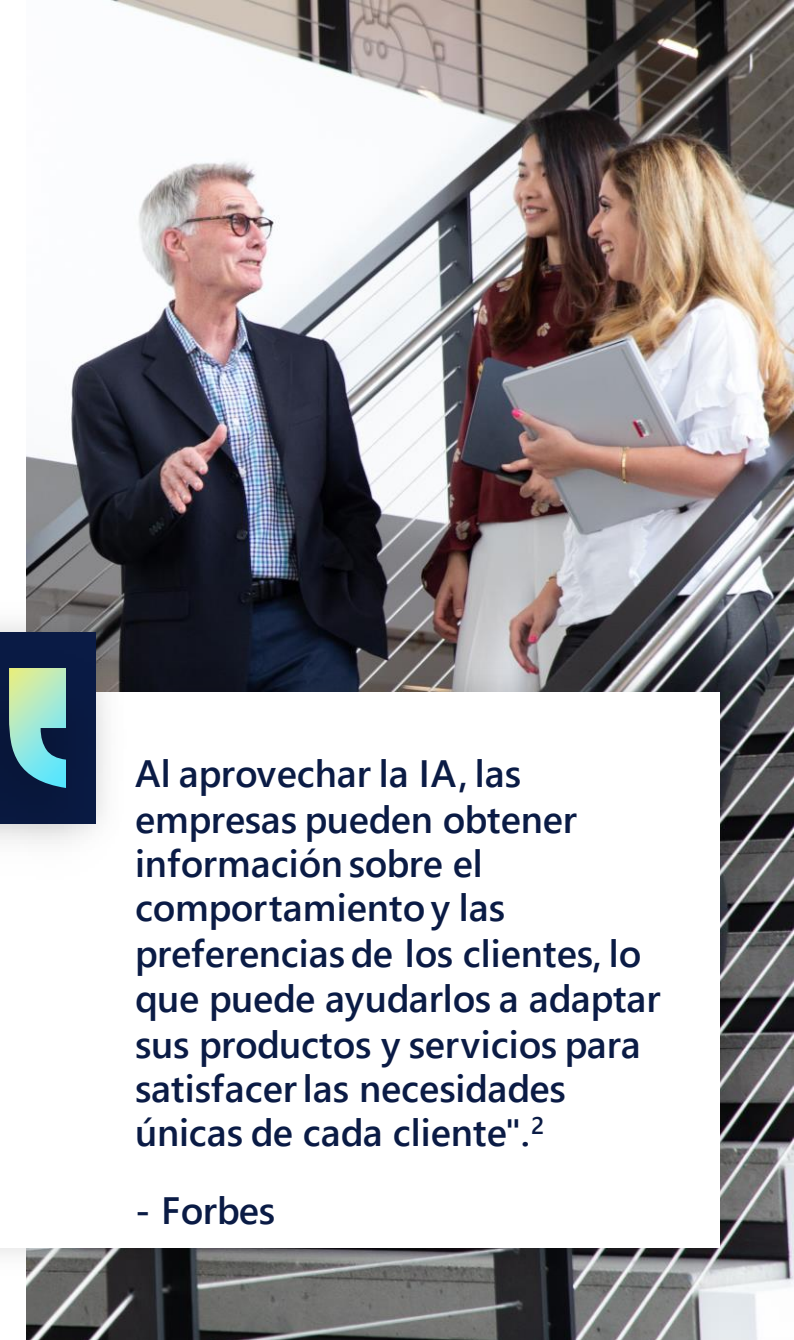
Intimidad con el cliente

Las pymes deben tener un conocimiento íntimo de sus mercados objetivo para adaptar con precisión las ofertas para satisfacer las demandas de los clientes. Al mantener una estrecha relación con sus clientes, las pymes ágiles pueden responder rápidamente a los requisitos dinámicos de los clientes y crear una base de clientes leales.



Al aprovechar la IA, las empresas pueden obtener información sobre el comportamiento y las preferencias de los clientes, lo que puede ayudarlos a adaptar sus productos y servicios para satisfacer las necesidades únicas de cada cliente".²

- Forbes



Desafíos de las pymes

Entendemos que las presiones y prioridades de los márgenes para resolver problemas comerciales a menudo limitan los recursos disponibles para implementar soluciones tecnológicas con:

- vendedores que gastan solo **del 20 al 30 %** de su tiempo en la actividad de ventas³
- El **40 %** de las pymes no tienen personal de TI a tiempo completo⁴
- de los que tienen TI interna, **el 63 %** tiene entre 2 y 4 empleados de TI.⁵

Pero existe la necesidad de establecer y mantener relaciones íntimas con sus clientes y prospectos.

Este es el valor que la IA ofrece a las pymes.



Capítulo 1:

Comprender el valor de la IA mejora las ventas de las pymes

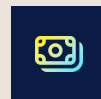
Si bien el tema de la IA está en todas partes en los medios de comunicación actuales, los vendedores dentro de las organizaciones de pequeñas y medianas empresas (pymes) están ansiosos por adoptar la IA con el 65 % de los vendedores de pymes que confían en el uso de la IA, o en la perspectiva de usarla, en funciones orientadas al cliente.

Las ventas, los vendedores y las operaciones de ventas para pequeñas y medianas empresas buscan que la IA tenga un impacto significativo e inmediato en su negocio, con ventajas como:



Mejor calidad en los clientes potenciales:

La IA **analiza** grandes cantidades de datos que identifican los clientes potenciales más prometedores en función del comportamiento, los datos demográficos y las interacciones previas de los clientes potenciales.



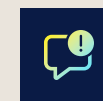
Costos reducidos:

La IA les permite a las empresas **ahorrar dinero** al eliminar la necesidad de contratar más personal de ventas o de capacitar al personal existente en las nuevas tecnologías.



Análisis de datos de ventas mejorado:

La IA utiliza el análisis predictivo para obtener información sobre el **comportamiento y las preferencias de los clientes**, lo que permite a los equipos de ventas tomar **decisiones informadas** en cada interacción.



Información sobre los clientes:

La IA proporciona **información** sobre el comportamiento del cliente y ayuda a los equipos de ventas a aumentar las ventas.



Tareas administrativas automatizadas:

La IA **automatiza** tareas como la de generar clientes potenciales y gestionar datos de clientes, esto les da más tiempo a los vendedores para centrarse en la venta.



Mejor capacitación en ventas:

La IA mejora la capacitación en ventas cuando analiza los datos sobre el rendimiento de las ventas y proporciona **capacitación personalizada** basada en las necesidades individuales, lo que permite que el liderazgo de ventas se centre en la tutoría y el entrenamiento de valor agregado.

En última instancia, la IA lo ayuda a **optimizar el proceso de ventas, mejorar las relaciones con los clientes** y permitir decisiones **basadas en datos, todo en una plataforma segura y probada.**

Capítulo 2:

Presentación de Microsoft Dynamics 365 Sales, una CRM para pymes

Microsoft Dynamics 365 Sales es una solución de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y administración de ventas (SM) basada en la nube que ayuda a las pymes a mejorar sus procesos de ventas y la intimidad con el cliente. Con la IA integrada y las funciones Copilot de Microsoft, conseguirá todos los beneficios de la IA en una plataforma probada y confiable.



Diseñado pensando en las pequeñas y medianas empresas.

Crezca a su ritmo.

Construido sobre la Plataforma en la nube Microsoft Azure para un bajo mantenimiento.

La integración de Microsoft Teams permite la colaboración sin costo adicional.

Microsoft Teams ayuda a poner la colaboración en contexto y proporciona próximos pasos procesables utilizando información impulsada por IA, lo que permite a los vendedores ser más productivos y construir relaciones más sólidas con los clientes.

14 certificaciones de seguridad de los datos y cumplimiento de la normativa

Catorce certificaciones de cumplimiento y seguridad de datos para Azure, que incluyen: ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3, FedRAMP, HITRUST, MTCS, IRAP, ENS, GDPR, HIPAA, HITRUST y FERPA.⁷

La fusión de las capacidades de IA con su CRM le permite **agilizar el proceso de ventas, mejorar las relaciones con los clientes y tomar decisiones basadas en datos.**

La automatización de CRM/ventas impulsada por IA permite



Optimización de los procesos de ventas.

El 74 % de los vendedores espera que la automatización de procesos de IA ofrezca valor.⁸

Los sistemas de automatización de ventas y CRM proporcionan a las pymes una **plataforma escalable y flexible que automatiza tareas rutinarias como la gestión de clientes potenciales, la previsión de ventas y la generación de informes, agilizando los procesos de ventas, reduciendo los gastos administrativos y permitiendo que los equipos de ventas se centren en actividades generadoras de ingresos.**



Mejores relaciones con el cliente.

Solo 4,2 horas de la semana laboral se dedican a interacciones significativas con los clientes.⁹

Mediante la **centralización** de la información de los clientes, los sistemas de automatización de ventas y la CRM permiten a las pymes **personalizar** las interacciones con los clientes, **responder** a sus necesidades con mayor eficacia y **establecer relaciones más sólidas** con ellos, esto facilita la modernización de la marca de las pymes y aprovecha la experiencia previa con los clientes.



Decisiones basadas en datos habilitadas.

El 68 % de los vendedores espera que la IA proporcione información empresarial impactante.

Los sistemas de automatización de ventas y CRM les permiten a las pymes **acelerar las ventas** mediante la utilización de datos de clientes, marketing y ventas para identificar **los objetivos ideales de los clientes**, proporcionar orientación de ventas y colaborar con colegas, lo que permite tomar decisiones basadas en datos, **estrategias de ventas optimizadas** y un **mejor rendimiento empresarial general.**



Modernizaremos nuestra marca".

- Marketing de marca



Ofreceremos comunicaciones más personalizadas y oportunas a clientes potenciales y clientes".

- Ventas



Usaremos un sistema que centraliza todos nuestros datos, automatiza los procesos clave y ofrece una visión única y unificada de nuestros clientes".

- Operaciones de Ventas y Marketing

Dynamics 365

Sales automatiza las tareas de Ventas

Microsoft Sales Copilot usa IA para reducir el tiempo que su equipo de ventas dedica a tareas rutinarias, lo que les permite centrarse en conectar con los clientes. De hecho, se estima que el 30 % de las tareas de ventas se pueden automatizar fácilmente.¹¹

Libere la productividad en las ventas

Asistencia por correo electrónico:

Obtenga asistencia de IA para escribir correos electrónicos y proponer reuniones utilizando datos de Dynamics 365 Sales y Microsoft 365 Graph

Resúmenes automatizados:

Obtenga resúmenes de reuniones y correos electrónicos generados por IA con tareas de seguimiento

Transcripciones inteligentes:

Libere a los vendedores de la toma de notas manual con transcripciones de reuniones y grabaciones con menciones de la competencia y elementos de acción



Personalice las interacciones con los clientes

Información de la llamada:

Ver sugerencias en tiempo real, información relacionada y respuestas sugeridas a las preguntas de los clientes durante las llamadas de Microsoft Teams

Preparación de la reunión:

Obtenga asistencia de IA para prepararse para las reuniones con resúmenes de detalles relevantes de clientes y oportunidades y actividades pasadas

Inteligencia conversacional:

Ver análisis de opinión del cliente y KPI como la relación de conversación a escucha, la velocidad de conversación y los cambios de conversación durante las llamadas en Microsoft Teams

Manténgase en el flujo de trabajo

Sincronización de registros de clientes:

Obtenga asistencia de IA para agregar y editar detalles del cliente directamente en Microsoft Teams y Outlook y sincronizar con Dynamics 365 Sales

Tarjetas de cliente:

Muestre y comparta fácilmente información de contactos, oportunidades y cuentas de Dynamics 365 Sales en Microsoft Teams y Outlook

Espacios de colaboración:

Cree espacios de colaboración en Microsoft Teams con plantillas predefinidas como la sala de negocios y el acceso integrado a los datos de Dynamics 365 Sales



Capítulo 3:

Darse cuenta del valor total de la CRM habilitada para IA a través de los socios

Para obtener todos los beneficios de la IA, sus datos deben ser buenos y el sistema configurado para sus requisitos comerciales específicos. Un socio con experiencia, con los conocimientos necesarios para implementar Dynamics 365 Sales le permite aprovechar rápidamente todo el potencial de IA y Copilot en sus actividades de ventas. Los socios están certificados para ayudarlo con:

Configuración y migración de datos:

- Configuración y migración de datos desde sistemas heredados u otras plataformas de CRM a Dynamics 365 Sales.
- Garantizar la integridad de los datos, asignar campos de datos y realizar la validación de datos.

Transformación digital:

- Adaptar los procesos de ventas y flujos de trabajo existentes para alinearlos con las capacidades de Dynamics 365 Sales y de IA.
- Identificar las áreas en las que la IA y Copilot pueden mejorar la eficiencia y la efectividad de las ventas.

Implementación y capacitación de los usuarios:

- Garantizar que los empleados estén capacitados sobre cómo usar Dynamics 365 Sales de manera efectiva y aprovechar las características de IA y Copilot.
- Fomentar la adopción por parte de los usuarios y abordar cualquier resistencia al cambio.

Personalización y configuración:

- Adaptar Dynamics 365 Sales para satisfacer las necesidades específicas de su negocio, incluida la creación de entidades, campos, flujos de trabajo e informes personalizados.

Integración con otros sistemas:

- Integre al conjunto de soluciones de Microsoft Dynamics 365, incluidos Microsoft 365, Dynamics 365 Finance and Operations, Dynamics 365 Customer Engagement, Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Customer Services.
- Integración de Dynamics 365 Sales con otros sistemas empresariales (por ejemplo, sistemas ERP de terceros, plataformas de automatización de marketing o herramientas de soporte al cliente) para garantizar un flujo de datos y una automatización de procesos sin problemas.

Soporte y mantenimiento continuo:

- Proporcionar servicios continuos de soporte y mantenimiento para solucionar cualquier problema, actualización o mejora necesaria para las características de Dynamics 365 Sales e IA.

GYA Consulting, un socio de Microsoft, está comprometido con su éxito

Los socios de implementación de MS Dynamics 365 Sales con capacidades de IA y Copilot deben cumplir y mantener ciertos requisitos mientras reciben capacitación específica.

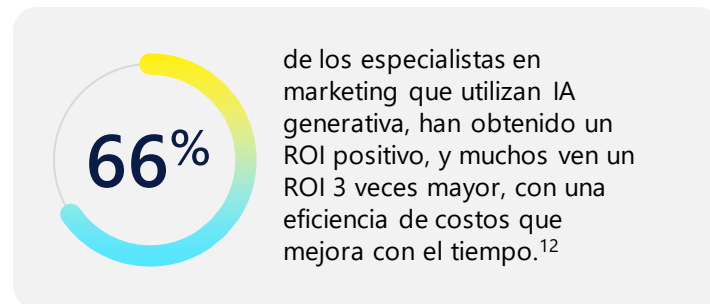
Microsoft mide y reconoce de forma continua a los expertos en la entrega de soluciones con Dynamics 365 y Power Platform

- Microsoft mide y reconoce a los socios de soluciones de Microsoft que demostraron capacidades técnicas amplias y demostraron éxito en la entrega de soluciones tecnológicas.
- Los socios deben demostrar experiencia en la venta e implementación de soluciones de Microsoft Dynamics 365, incluidas Dynamics 365 Sales con capacidades de IA y Copilot.
- Los socios deben mantenerse al día con las últimas versiones y mejoras de los productos para mantener sus certificaciones.



Retorno de inversión (ROI) para CRM habilitada para IA

El uso de la IA generativa específicamente para las ventas es todavía relativamente nuevo. Como resultado, no se ha determinado aún el impacto definitivo de la IA, específicamente en las ventas; sin embargo, en cuanto a los esfuerzos de marketing que conducen a las ventas, las pymes han obtenido un ROI positivo:



Mientras que los empleados de las pymes estiman que las IA les ahorrará:¹³

- 21% de su tiempo escuchando mensajes de voz
- 23% de su tiempo entrenando o entrenando a otros miembros del equipo
- 23% de tiempo en las reuniones para recapitular las interacciones con los clientes
- 27% de tiempo de redacción de informes que analizan los datos de los clientes
- 25% de tiempo que pasan transcribiendo y tomando notas
- 28% de tiempo que pasan transfiriendo o introduciendo datos manualmente

¡Este es todo el tiempo que sus vendedores pueden dedicar a las ventas!

La experiencia de su partner de valor añadido le permite obtener todo el valor y el potencial de Dynamics 365 Sales con IA y la implementación de Copilot.*

* Es importante señalar que la efectividad y los beneficios de ahorro de tiempo de la IA generativa pueden variar según la implementación y el uso específicos dentro de una organización. Una capacitación adecuada y la adopción de la función por parte de los representantes de ventas también contribuirán a maximizar el tiempo redirigido a las actividades directas de los clientes y las ventas.

Capítulo 4:

Qué dicen los clientes: Racionalización de las ventas y la generación de contactos

Todas las empresas buscan tecnología para agilizar las ventas y la generación de contactos:

El 59 % declaró haber mejorado el cumplimiento de la cuota de ventas.¹⁴

Si bien la efectividad y los beneficios de ahorro de tiempo que brinda la IA generativa pueden variar según la implementación y el uso específicos dentro de una organización, tanto la capacitación adecuada como la adopción de la función desempeñan un papel importante en la maximización del tiempo redirigido a los clientes directos y las actividades de ventas.



El impacto de la solución ha sido inmediato desde que se puso en marcha, con un aumento del 20 por ciento en las reuniones de ventas, pedidos que aumentaron en un 15 por ciento y ventas aumentaron en un 10 por ciento.¹⁵

– **Thomas Johansson**
CEO, *minorista de iQ Fuel*
pequeño (entre 1 y 49 empleados)



El 75 % de los encuestados dijo que su costo por conversión disminuyó cuando implementaron la CRM:¹⁶

Dynamics 365 Sales automatiza los procesos de ventas para las pymes, aumentando la productividad, lo que permite ahorrar tiempo y que los equipos de ventas se centren en cerrar acuerdos. La plataforma se integra con otras aplicaciones comúnmente utilizadas por las empresas, cubriendo todos los aspectos de su ciclo comercial y aumentando las ventas y los retornos de marketing y reduciendo los costos.



El sistema de CRM ahora ofrece una automatización de back-end que ayuda a reducir la carga de trabajo para el personal de ventas. "Las capacidades de carga de Excel de la solución ahorran a cada representante de ventas de dos a tres horas semanales al cargar los datos de los clientes automáticamente en el sistema, lo que significa un total de 130 a 195 horas por semana ahorradas", dice Schmitt. La nueva CRM de Dextra también ofrece una mejor gestión de clientes potenciales a través de la automatización: analiza múltiples consultas de ventas para identificar clientes potenciales con mayor potencial y marcar aquellos que pueden requerir un seguimiento adicional.¹⁷"

– **Matthew Paul Schmitt**
gerente de Groups ITS, *Dextra*
fabricación, mediana (entre 50 y 999 empleados)



Capítulo 5:

Qué dicen los clientes: mejorar las relaciones con los clientes

Visión centralizada de sus clientes:

Dynamics 365 Sales proporciona a las pymes una plataforma centralizada de datos de clientes, que ofrece una visión de 360 grados de las interacciones con los clientes y mejora la comunicación y la coordinación entre los equipos de ventas y servicios que conduce a una mayor satisfacción del cliente, puntuaciones NPS y retención.



La funcionalidad de Dynamics 365 Sales, incluida la administración de cuentas y oportunidades, proporciona una visibilidad mejorada en todas las etapas del proceso de administración de cuentas. La solución presenta un flujo de procesos de negocio entre sus capacidades de gestión de oportunidades, guiando a los usuarios y proporcionando al equipo la capacidad de rastrear e informar durante cada etapa del proceso de ventas.

Gracias a Dynamics 365, hay una mayor transparencia en todo el proceso de ventas, lo que les permite a nuestros empleados tomar decisiones mejores y más informadas.¹⁸

- **Pat Stack**
Director de clientes, SalesSense
International Ltd., servicios profesionales,
mediana (entre 50 y 999 empleados)



La gran mayoría de los compradores B2B (82 %) quieren comunicaciones personalizadas de todas las marcas o marcas a las que dan permiso:¹⁹

Dynamics 365 Sales les permite a las pymes segmentar a los clientes para adaptar su marketing y mensajería, les ofrece comunicaciones más personalizadas y oportunas y una mejor experiencia general a clientes potenciales y clientes.



Los miembros del equipo de ventas no solo tienen el contexto para ofrecer conversaciones personalizadas, sino que también saben el momento adecuado para participar. Saber cuándo contactar a un cliente es especialmente útil porque le permite al equipo de ventas aprovechar el momento en que los clientes están más receptivos, lo que resulta especialmente importante porque la toma de decisiones suele basarse en las emociones más que en datos y cifras concretos.²⁰

- Daniel Ziriakus
Presidente y COO, *Northrop & Johnson*
retailers, mediana entre 50 y 999 empleados



Capítulo 6:

Qué dicen los clientes: Toma de decisiones basada en los datos

Dynamics 365 Sales aprovecha el poder del análisis de datos, con lo que les permite a las pymes tomar decisiones informadas y obtener información valiosa sobre el rendimiento de las ventas, el comportamiento del cliente y las tendencias del mercado.

Con Dynamics 365 Sales, las organizaciones pueden abordar desafíos comunes como:

Perder oportunidades de ingresos por falta de datos y conocimientos;

Dynamics 365 Sales proporciona información valiosa sobre el rendimiento de las ventas, el comportamiento del cliente y las tendencias del mercado, lo que permite a las empresas tomar decisiones basadas en datos, priorizar clientes potenciales, administrar prospectos de manera efectiva y servir como una única fuente de verdad, optimizando los procesos de ventas e impulsando el crecimiento.

Medir con precisión el impacto de las campañas de marketing y publicidad.

Dynamics 365 Sales mide el impacto de las campañas de marketing mediante el seguimiento de las respuestas y los costos de los clientes, proporcionando análisis y KPI basados en las reacciones de los clientes y ofreciendo características como marketing en la aplicación y la puntuación predictiva para campañas dirigidas y un mejor rendimiento de las ventas.

Optimización de los procesos de marketing, ventas y atención al cliente.

Dynamics 365 Sales optimiza el marketing, las ventas y el servicio al cliente al proporcionar información valiosa sobre el rendimiento de ventas y el comportamiento del cliente, la administración de clientes potenciales y las características de seguimiento de oportunidades, las herramientas de colaboración y la integración de Microsoft Teams para mejorar el trabajo en equipo y el compromiso del cliente.



Dynamics 365 Sales les permite a las empresas conseguir una ventaja competitiva al desbloquear el potencial de sus datos, permitir la toma de decisiones basada en datos, optimizar las estrategias de marketing, mejorar el rendimiento de las ventas y ofrecer experiencias excepcionales a los clientes.

¡Mejore su equipo de ventas!

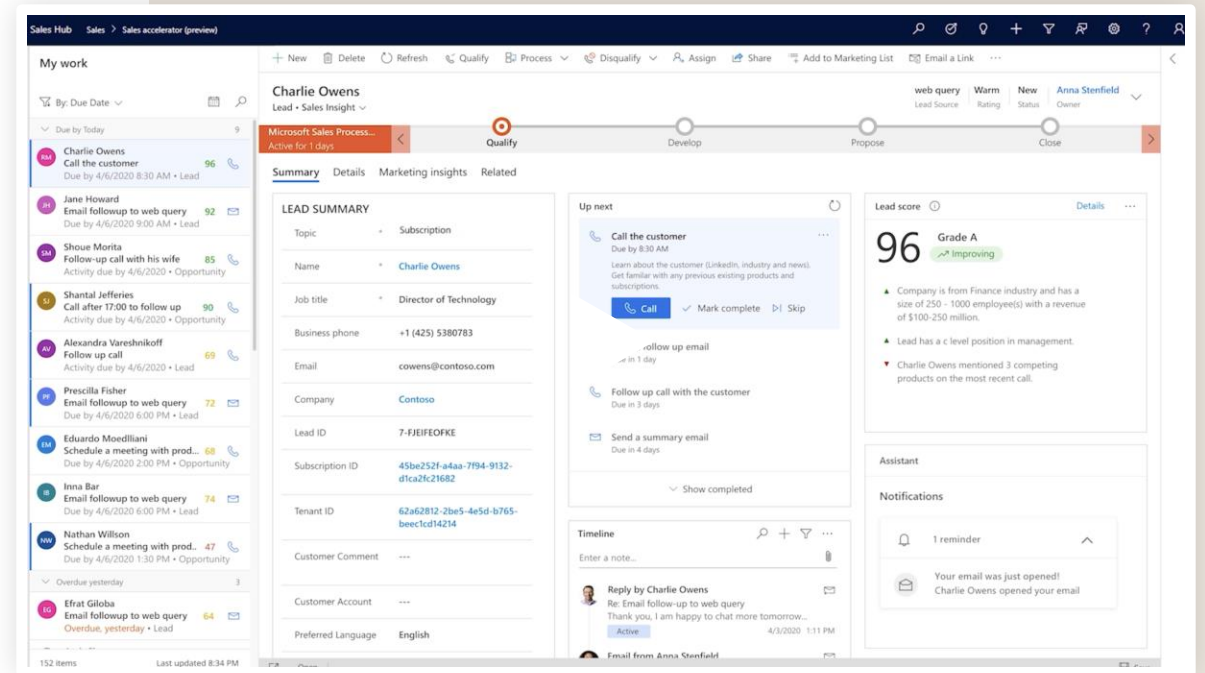
Las pequeñas y medianas empresas (pymes) siguen siendo el pilar de la economía mundial, ya que constituyen más del 90 % de todas las empresas, pero necesitan soluciones diseñadas específicamente para sus necesidades.

Dynamics 365 Sales, junto a IA y Copilot, ayuda a las pymes a administrar y realizar un seguimiento de clientes potenciales, oportunidades y canalizaciones de ventas. Con la reducción del trabajo manual y la automatización de las tareas, las pymes ahorran tiempo y pueden centrarse en cerrar acuerdos.

Ahora, con la plataforma Dynamics 365 Sales combinada con la implementación y la experiencia de su socio de valor agregado, la tecnología de ventas asistida por IA le permite optimizar sus esfuerzos de ventas a través de informes inteligentes, toma de decisiones basada en datos y un enfoque de ventas guiado.

Ahora es el momento de prepararse para el futuro, adelantarse a la competencia y capacitar a su equipo de ventas con la nueva generación de ventas asistidas por IA.

Para comenzar, póngase en contacto con GYA Consulting a través de marketing@gya-consulting.com.mx.



www.gya-consulting.com.mx



GYA Consulting
El poder del Conocimiento.

1. [Financiamiento de pymes del Banco Mundial: Noticias sobre desarrollo, investigación, datos | Banco Mundial](#)
2. [Consejo de entrenadores de Forbes. "Six Ways For Leaders To Stay Agile In The Age Of Artificial Intelligence." Forbes, 8 de oct. 2019](#)
3. ["Welcome to the Future: Have you Heard about the 5 P's of Sales?" Forrester, Phil Harrell, VP Director de investigación sénior, 6 de mayo, 2021.](#)
4. [IDC "WW Small and Medium Business Survey", Número de documento: # US50572423, feb 2023.](#)
5. [IDC "WW Small and Medium Business Survey", Número de documento: # US50572423, feb 2023.](#)
6. ["Understanding Small and medium-Sized Business Sentiment Toward AI," The AI Index, 2023.](#)
7. ["Privacy in Azure", Microsoft 2023.](#)
8. ["Understanding Small and medium-Sized Business Sentiment Toward AI," The AI Index, 2023.](#)
9. ["Understanding Small and medium-Sized Business Sentiment Toward AI," The AI Index, 2023.](#)
10. ["Understanding Small and medium-Sized Business Sentiment Toward AI," The AI Index, 2023.](#)
11. [Automatización de ventas: The key to boosting revenue and reducing costs," McKinsey Global Institute \(MGI\) Investigación, 2020.](#)
12. ["66 % of Marketers Using Generative AI Have Witnessed Positive ROI," Spiceworks, Karthik Kashyap, 23 de mayo, 2023.](#)
13. ["Understanding Small and medium-Sized Business Sentiment Toward AI," The AI Index, 2023.](#)
14. [CRM Adoption, Market Size, and Usage in 2023, business.com, 21 JUN 23.](#)
15. [IQ Fuel, 8 de septiembre, 2020.](#)
16. [CRM Adoption, Market Size, and Usage in 2023, business.com, 21 JUN 23.](#)
17. [Dextra, 7 de febrero, 2022.](#)
18. [SalesSense International Ltd., 29 de marzo, 2022.](#)
19. ["4 Key Personalization Findings Critical for B2B CMO's," Gartner®, marzo 2022.](#)
20. [Northrop & Johnson, 27 de septiembre, 2022.](#)