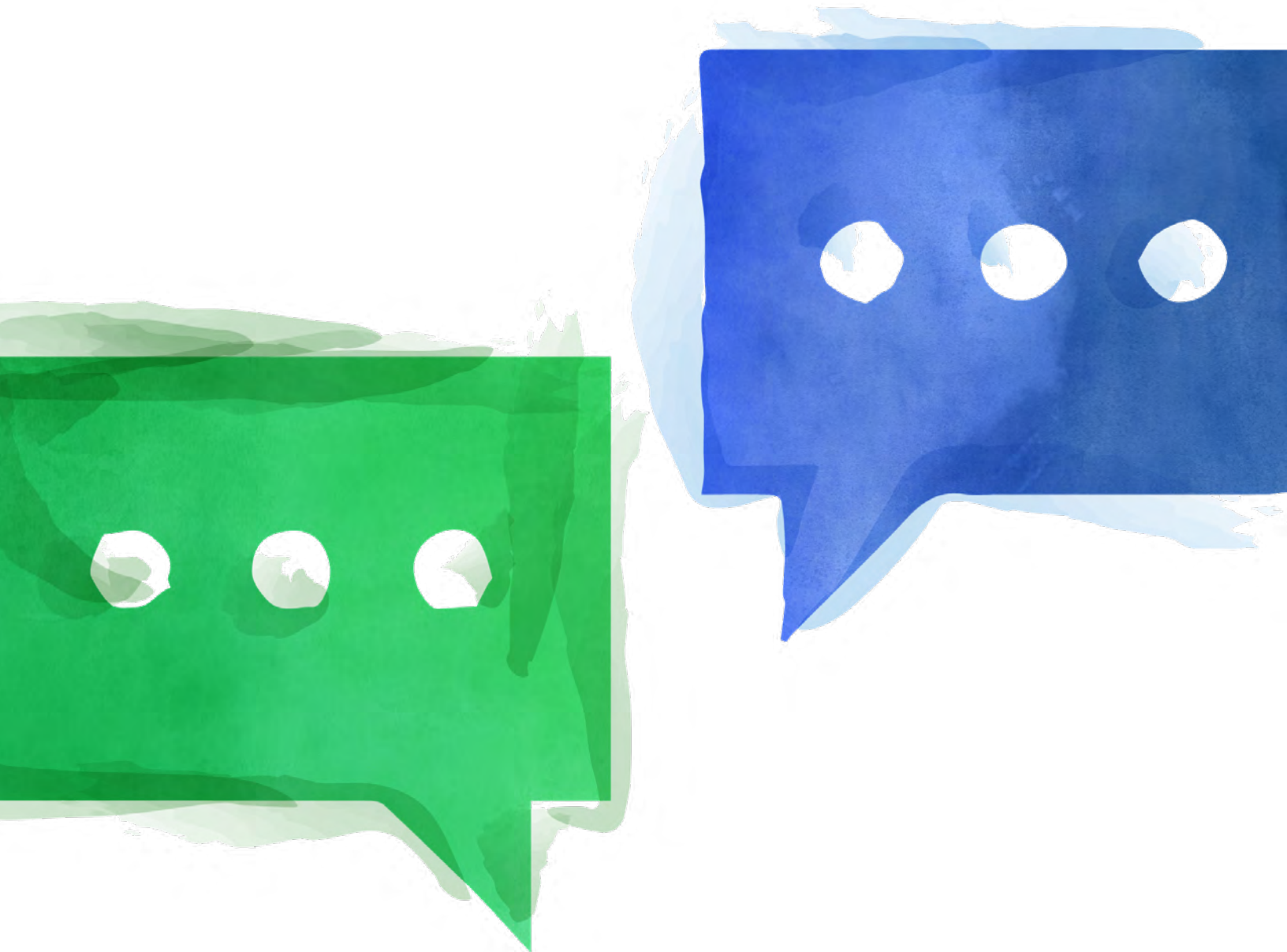


Ventas y servicios: Una guía para crear resistencia



Explore los objetivos de ventas y servicio

03 /

Introducción

07 /

Crear una organización de ventas remotas

11 /

Habilitar la supervisión remota y el mantenimiento proactivo

04 /

Realizar seguimiento del pulso de los clientes y empleados

08 /

Establecer un equipo de servicio remoto y distribuido

12 /

Resumen

05 /

Crear experiencias de compra que aumenten la confianza del cliente

09 /

Proteger sus ingresos y su reputación

06 /

Responder rápidamente a los clientes durante la crisis

10 /

Mantener seguros a sus trabajadores de primera línea

Cumpla compromisos significativos en condiciones cambiantes

Desde la necesidad de proteger a los trabajadores de primera línea hasta el establecimiento de equipos de ventas remotos distribuidos, las organizaciones se enfrentan a desafíos y cambian a un ritmo rápido. Nunca ha habido una necesidad más fuerte de resistencia dentro de empresas de todos los tipos y tamaños.

Organizaciones como la suya necesitan evolucionar con agilidad, además de ofrecer una interacción significativa a través de canales y puntos de contacto nuevos y existentes, con sus clientes y empleados.

En esta guía se explican los escenarios clave de ventas y servicio para ayudarlo a responder a los cambios rápidos (e incluso a las crisis) con celeridad, mediante el uso de datos para impulsar decisiones confiables. Para cada escenario, exploraremos una breve lista de preguntas que debe considerar, las actividades recomendadas para ayudar con la planificación y los recursos para comenzar.

Realizar seguimiento del pulso de los clientes y empleados

Discernir rápidamente la opinión de los clientes y empleados en todos los canales, adaptar las comunicaciones según sea necesario e impulsar las próximas acciones informadas en función de la información.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
<p>1. ¿Cuántos canales y puntos de contacto tiene actualmente para conectarse con sus clientes? ¿Qué hay de los empleados?</p>	<p>Revise los canales de compromiso actuales de clientes y empleados, cómo evolucionaron estos canales y los nuevos canales que se deben considerar.</p>
<p>2. ¿Cuántos y qué programas y herramientas usa su organización para captar los comentarios de los empleados y los clientes?</p>	<p>Realice un inventario de sus programas y herramientas de comentarios y clasifíquelos según la facilidad de uso, las capacidades omnicanal y la integración de datos.</p>
<p>3. ¿Cuánto tiempo dedica a crear y distribuir encuestas a sus clientes y empleados?</p>	<p>Identifique oportunidades de optimización de encuestas, como plantillas, preguntas sugeridas y captura de retroalimentación omnicanal.</p>
<p>4. ¿Tiene una idea clara de cómo los clientes ven su marca?</p>	<p>Use los datos del cliente para obtener información sobre su negocio para que pueda orientarse de forma más eficaz al marketing.</p>
<p>5. ¿Cómo comparte la visibilidad de la opinión de ese cliente con los equipos de atención al cliente, ventas y marketing?</p>	<p>Identifique en qué parte de sus procesos las partes interesadas se beneficiarían más de los conocimientos de los clientes para tomar medidas eficaces.</p>
<p>➔ Comience con estos recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comience una prueba de Dynamics 365 Customer Voice. • Vea cómo capturar e incorporar los comentarios de los clientes en tiempo real. 	

Crear experiencias de compra que aumenten la confianza del cliente

Personalice y optimice las experiencias de compra en los escaparates digitales y físicos con una solución unificada omnicanal y de back-office.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
<p>1. ¿Qué parte de sus ingresos proviene de las ventas en línea y cómo las restricciones de actividad en la tienda afectaron las ventas?</p>	<p>Aumente sus procesos de negocio y amplíe el alcance de sus clientes con un sistema inteligente de comercio electrónico.</p>
<p>2. ¿De qué forma su negocio ofrece experiencias de cliente personalizadas en todos los canales y durante el recorrido del comprador?</p>	<p>Personalice el contenido y las recomendaciones en función de los comportamientos y hábitos de los clientes para mejorar las interacciones con los clientes.</p>
<p>3. ¿Tiene actualmente la capacidad de ofrecer experiencias de compra seguras, protegidas y sin contacto para sus clientes?</p>	<p>Habilite las experiencias de compra sin contacto, como la recogida desde la acera o los sistemas de distribución inteligente.</p>
<p>4. ¿Carece de acceso a los datos que podrían proporcionar información a los clientes para administrar mejor la interacción con los clientes y las eficiencias en las ventas?</p>	<p>Cree una única fuente de la verdad para la toma de decisiones, de modo que pueda descubrir información empresarial que impulse el ahorro de costos y optimice las experiencias.</p>
<p>5. ¿Cómo captura la atribución de marketing y la información de los datos a medida que los clientes se mueven entre las experiencias digitales y físicas?</p>	<p>Evalúe cómo puede ofrecer una experiencia omnicanal en los canales digitales y físicos para atraer mejor a los compradores y aumentar la lealtad de los clientes.</p>

→ Comience con estos recursos:

- Lea este eBook sobre la [creación de experiencias personalizadas](#).
- Obtenga información sobre las [siete principales tendencias minoristas](#).
- Obtenga información sobre [Dynamics 365 Commerce](#).

Responder rápidamente a los clientes durante la crisis

Aproveche los datos de los clientes para informar, crear y ofrecer rápidamente experiencias proactivas y relevantes que mantengan relaciones sólidas con los clientes.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
<p>1. ¿Cómo prioriza la atención al cliente y las interacciones de soporte?</p>	<p>Describa las directivas, los procedimientos y las responsabilidades en un plan de preparación para la comunicación para lanzamientos más rápidos.</p>
<p>2. ¿Cuánto tiempo se tarda en unificar los datos de los clientes de varios sistemas y que estén disponibles para los equipos orientados al cliente de su organización?</p>	<p>Faculte al personal para mejorar la atención al cliente y el compromiso mediante herramientas innovadoras y la capacitación para usarlas de forma eficaz.</p>
<p>3. ¿Con qué rapidez puede lanzar campañas de correo electrónico o multicanal?</p>	<p>Mejore la rentabilidad de las campañas de marketing de correo electrónico y multicanal mediante el uso de plantillas personalizables y herramientas de diseño fáciles de usar.</p>
<p>4. ¿Qué orientación está disponible para los clientes y es eficaz en todos los canales?</p>	<p>Libere a los empleados para que se centren en tareas valiosas y casos difíciles mediante la automatización de tareas rutinarias y preguntas de los clientes con la IA.</p>
<p>5. ¿Qué puede hacer a fin de ayudar a sus equipos a estar más disponibles para los clientes en sus canales preferidos?</p>	<p>Unifique la interacción con el cliente con un servicio omnicanal, soporte y una solución de marketing.</p>
<p>➔ Comience con estos recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenga información sobre Dynamics 365 Marketing y Dynamics 365 Customer Insights. • Descubra cómo adaptar las interacciones digitales y de clientes individuales a escala. 	

Crear una organización de ventas remotas

Habilite ventas remotas más inteligentes con información contextual que creen relaciones con los clientes a escala con una interacción auténtica y personalizada con el cliente.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
<p>1. ¿Espera un cambio permanente en las ventas remotas? ¿Qué porcentaje de sus vendedores trabajará de forma remota?</p>	<p>Explore una solución flexible que admita una amplia gama de modelos de ventas, desde un modelo físico hasta uno digital, y cualquier combinación de ellos.</p>
<p>2. ¿Su equipo está listo para escalar con rapidez para un aumento en la demanda?</p>	<p>Identifique soluciones que ayuden a su equipo a adaptarse con agilidad, como el autoservicio de comercio electrónico, el chat en vivo y los bots de chat.</p>
<p>3. ¿De qué manera los vendedores remotos permanecen concentrados y productivos mientras trabajan en varias transacciones? ¿Obtienen oportunidades priorizadas?</p>	<p>Investigue cómo la IA puede ayudar a los vendedores a priorizar las actividades.</p>
<p>4. ¿Cómo fortalecen los vendedores remotos las relaciones con múltiples clientes clave, incluso aquellos que aún no están listos para comprar?</p>	<p>Realice seguimiento proactivo del estado de las relaciones y migre eficientemente las transacciones en función de los datos.</p>
<p>5. ¿Los vendedores cuentan con las habilidades y el apoyo de la organización adecuados para tener éxito en las ventas remotas?</p>	<p>Identifique las soluciones de aprendizaje en línea que simplifican la capacitación del equipo de ventas y capture la opinión de los vendedores con encuestas.</p>

→ Comience con estos recursos:

- [Vea](#) cómo acelerar las experiencias de compra digital.
- Pruebe la [Ruta de LinkedIn Learning](#) para profesionales de ventas.

Establecer un equipo de servicio remoto y distribuido

Capacite a sus equipos de servicio para que resuelvan los problemas de forma remota con rapidez a través de recomendaciones inteligentes, flujos de trabajo automatizados e interacción omnicanal.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
1. ¿Cómo podrían los agentes remotos o virtuales beneficiar a sus clientes y su negocio?	Explore las opciones de autoservicio con chatbots para aumentar su equipo mientras administra la demanda y reduce los costos.
2. ¿Qué capacidades necesita para encontrar, contratar, incorporar y retener a una fuerza de trabajo de servicio remoto?	Invierta en habilidades de comunicación, liderazgo y administración para liderar a los equipos a través de este tiempo incierto.
3. ¿Cuáles de sus sistemas necesitan los equipos de servicio, pero no pueden acceder de forma remota?	Identifique oportunidades para adoptar soluciones basadas en la nube que admitan el acceso remoto seguro a capacidades clave.
4. ¿Con qué frecuencia ve surgir nuevas necesidades de servicio que cambian significativamente el volumen, la satisfacción del cliente o el tiempo de administración?	Evalúe cómo los KPI relacionados con el tema, el canal y la satisfacción del cliente deben evolucionar en función de las necesidades cambiantes de los clientes y las empresas.
5. ¿Prevé algún problema con el apoyo al compromiso y al crecimiento de los empleados en un escenario de trabajo remoto?	Aumente la agilidad de sus equipos para abordar los problemas emergentes y colaborar en silos empresariales.

→ Comience con estos recursos:

- Obtenga más información sobre [Dynamics 365 Virtual Agent for Customer Service](#).
- [Vea](#) cómo automatizar los problemas comunes de soporte con bots inteligentes.
- Participe en [cursos gratuitos de LinkedIn Learning sobre liderazgo y comunicaciones durante las crisis](#).

Proteger sus ingresos y su reputación

Ayude a proteger sus ingresos y reputación mediante la disminución del fraude y el abuso, mientras reduce los gastos operativos y el aumento de las tasas de aceptación.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
1. ¿Cuál es el impacto del fraude en sus resultados?	Compare el costo de su solución contra fraudes actual con el impacto de las transacciones fraudulentas.
2. ¿Cuál es su tasa de aceptación bancaria? ¿Cuánto cuestan las revisiones de transacciones manuales a su negocio?	Investigue opciones para mejorar las tasas de aceptación bancaria a la vez que protege a los clientes contra fraudes y abusos.
3. ¿Cómo defiende su sistema contra la apropiación fraudulenta de cuentas, incluso a través de bots?	Hable con su equipo sobre las formas de reducir el acceso, la creación y la apropiación fraudulenta de cuentas.
4. ¿Con qué eficacia puede evitar la falta de inventario en las tiendas físicas?	Busque formas de mejorar el rastreo y el seguimiento de las incidencias con las mercancías y la rotación de inventario.
5. ¿Cuánto pierde anualmente a través de fraudes en devoluciones y descuentos por mostrador, por tienda o por comercio electrónico?	Pruebe soluciones para minimizar los fraudes en descuentos y devoluciones.

→ Comience con estos recursos:

- [Lea](#) cómo combatir las tres mayores amenazas de fraude en las compras de comercio electrónico.
- [Vea](#) cómo detectar fraudes y disminuir los costos.
- Escuche el podcast [Prevenir el fraude de comercio electrónico con Steve Wilson](#).

Mantener seguros a sus trabajadores de primera línea

Capacite a sus trabajadores de primera línea para que resuelvan problemas de forma segura, más rápida y eficiente trabajando con expertos remotamente en dispositivos HoloLens, iOS y Android.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
1. ¿Cuáles son las tácticas más importantes para el bienestar de los empleados y qué necesita para implementarlas?	Confirme qué porcentaje de su fuerza de trabajo tiene dispositivos móviles capaces de admitir registros de bienestar remoto.
2. ¿Cómo afectarán las limitaciones de viaje a la capacidad de la fuerza de trabajo y al desarrollo de habilidades?	Identifique los canales virtuales y sin interacción para compartir conocimientos y orientación entre los empleados remotos.
3. ¿Con qué eficacia pueden sus técnicos proporcionar servicio y mantenimiento remotos, revisar proyectos y visualizar equipos?	Explore el uso de la tecnología de realidad mixta a fin de admitir la orientación remota para el servicio de campo.
4. ¿Qué soluciones tiene para incorporar y capacitar a una fuerza de trabajo remota?	Nombre líderes de trabajo remoto dispuestos a ayudar a impulsar los programas de capacitación.
5. ¿Puede cambiar a inspecciones y auditorías remotas? ¿Qué permitiría realizar este cambio?	Proponga ideas sobre cómo las inspecciones y auditorías se pueden ejecutar de forma remota mediante la tecnología digital.

➔ Comience con estos recursos:

- Obtenga información sobre [Dynamics 365 Remote Assist](#).
- [Lea](#) sobre cómo la realidad mixta está remodelando la forma en que trabajan los empleados.
- [Vea](#) cómo puede resolver los problemas más rápido con la realidad mixta.

Habilitar la supervisión remota y el mantenimiento proactivo

Combine las funciones de atención al cliente y de campo para supervisar proactivamente el equipo y enviar a los técnicos remotos de manera automática.

Preguntas para considerar	Actividades recomendadas
<p>1. ¿Qué tecnología tiene en vigor para maximizar el número de casos que los técnicos de servicio pueden manejar?</p>	<p>Descubra los vacíos en sus sistemas actuales para una programación eficaz de los trabajadores de primera línea a fin de optimizar las citas en función de las preferencias del cliente y la disponibilidad.</p>
<p>2. ¿Cómo se conectan sus sistemas de información empresarial y de servicio de campo para proporcionar una vista completa de su negocio, activos y clientes?</p>	<p>Proporcione mantenimiento proactivo mediante la supervisión remota de activos con la tecnología de la Internet de las Cosas (IoT) para disminuir el número de visitas innecesarias.</p>
<p>3. ¿Cuánto tiempo se tarda en resolver los casos en los que se debe enviar a un experto?</p>	<p>Identifique la información, los expertos y las herramientas correctas que los técnicos necesitan para solucionar problemas y corregir errores rápidamente en la primera visita.</p>
<p>4. ¿Sus técnicos tienen acceso a expertos en tiempo real para ayudar a resolver problemas?</p>	<p>Piense en formas en que los dispositivos móviles pueden proporcionar la información y experiencia que los empleados necesitan.</p>
<p>5. ¿Su tasa de corrección de errores en la primera visita es tan alta como esperaba que fuera?</p>	<p>Escale el conocimiento experto con las instrucciones de trabajo digital en contexto con la realidad aumentada.</p>

→ Comience con estos recursos:

- Obtenga información sobre [Dynamics 365 Remote Assist](#).
- Programe los recursos de forma inteligente con la [optimización de la programación de recursos](#).
- Obtenga información sobre [Dynamics 365 Field Service](#).

Desarrolle la resistencia en ventas y servicios

En un entorno cambiante, es más importante que nunca mantener la confianza de los clientes y los empleados. Cuando puede identificar y abordar rápidamente las necesidades cambiantes con procesos basados en datos, protege y aumenta sus ingresos, la marca y las relaciones con los clientes y los empleados.

Si toma medidas para entender su situación y comienza un plan para avanzar, aumentará la resistencia de la organización para satisfacer las necesidades cambiantes y conectarse con las personas cuando más lo necesitan.

Dynamics 365 se integra con Microsoft 365 en la nube de Microsoft de confianza, mediante la conexión de los procesos empresariales, la productividad, la colaboración y la información inteligente que impulsan los negocios modernos.

Obtenga ayuda para planificar e implementar sus soluciones de ventas y servicio u obtener más información sobre cualquiera de las recomendaciones de esta guía al ponerse en contacto con un asesor en ventas de Microsoft.

©2020 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones que aquí se expresan, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Usted asume el riesgo de utilizarlo. Este documento no le otorga derecho legal alguno a ningún aspecto de propiedad intelectual de ninguno de los productos de Microsoft. Puede copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.