



# Impulsamos la transformación digital de tu organización con Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Servicios especializados EQM para Dynamics 365 Customer Service



# ¿Qué podemos hacer por tu Negocio?

## Impulsamos la transformación digital de tu organización

Ponemos a tu disposición nuestro conocimiento y experiencia y un nuevo enfoque de aplicaciones empresariales con las que te ayudaremos a optimizar la productividad y eficiencia de tu organización



### Modernas

Impulsamos los resultados de tu empresa y aceleramos la innovación con aplicaciones empresariales de última generación que cuentan con funcionalidades móviles, de inteligencia artificial (IA), realidad mixta, etc.



### Unificadas

Ayudamos a que tus equipos rindan al máximo unificando relaciones, procesos y datos con completas aplicaciones empresariales conectadas a través de la plataforma cloud de Microsoft.



### Inteligentes

Ponemos a tu disposición la inteligencia integrada y la orientación prescriptiva que proporcionan las tecnologías punteras de IoT, IA y análisis, para que consigas los mejores resultados empresariales.



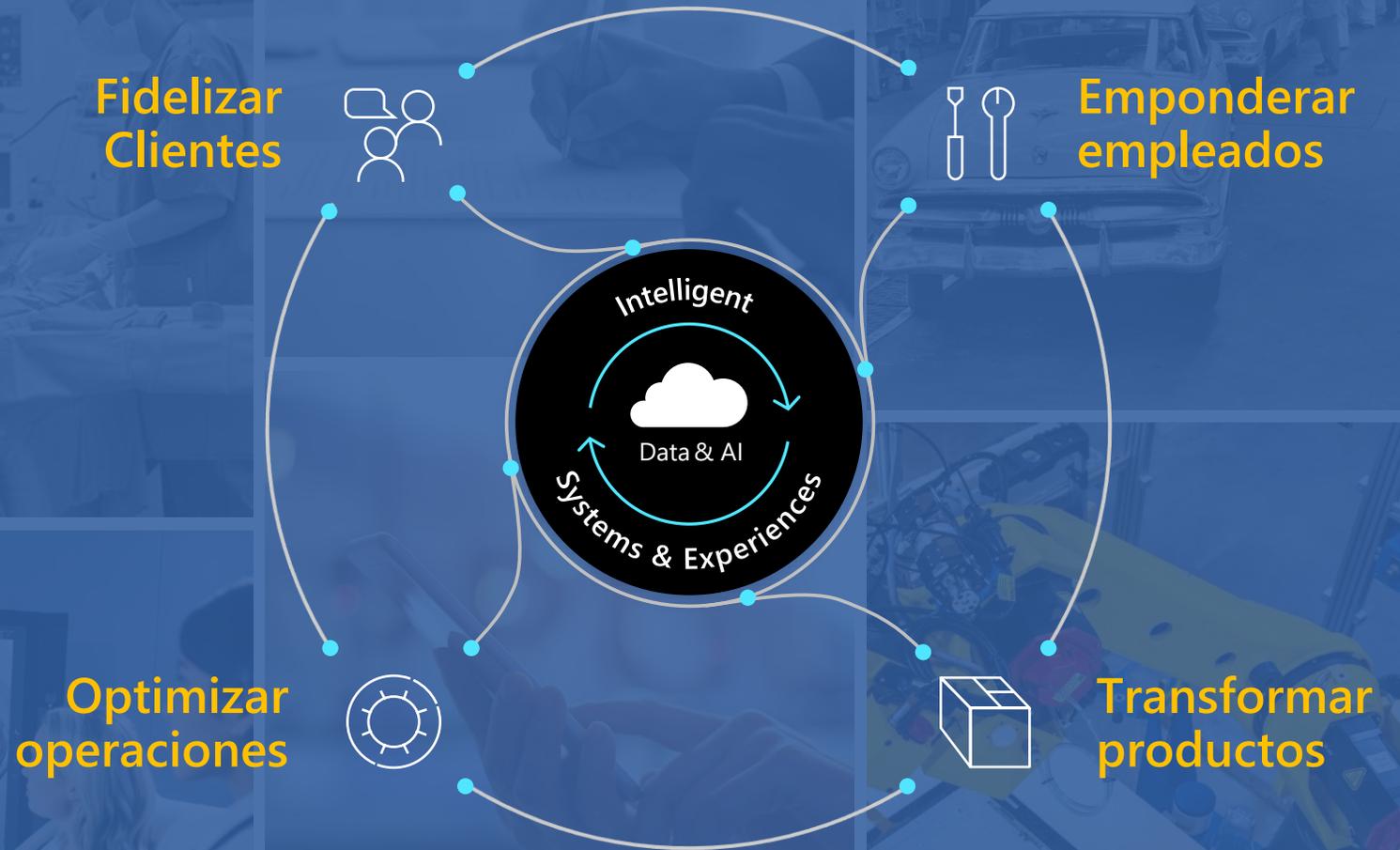
### Adaptables

Te ayudamos a transformar tu negocio: ampliamos las aplicaciones existentes, desarrollando nuevas soluciones e integrándolas con otras tecnologías en una plataforma flexible, escalable y segura.

# ¿Cómo lo hacemos?

## Integrando tecnología y negocio

A través de aplicaciones de última generación tomando como punto de partida las mejores plataformas y tecnologías del mercado como son **Microsoft Dynamics 365, Microsoft Power Platform y Microsoft 365**, complementadas con un amplio catálogo de servicios de alto valor añadido basados en nuestra experiencia y nuestro conocimiento acumulado de más de 20 años en la implantación de soluciones empresariales.



# Nuestra Tecnología



Microsoft Power Platform + Microsoft 365



Power BI



Power Automate



PowerApps

**Microsoft Partner**

- Gold Enterprise Resource Planning
- Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
- Silver Cloud Business Applications
- Silver Desarrollo de aplicaciones
- Silver Data Analytics

## ¿Qué aporta a tu empresa Dynamics 365 Customer Service ?

Microsoft Dynamics 365 Customer Service permite optimizar los flujos de trabajo, fomentar la colaboración, mejorar las comunicaciones y ofrecer una mejor experiencia al cliente para empresas de todos los tamaños. Los sistemas de CRM ya no son exclusivos de las grandes corporaciones. Las empresas de menor tamaño también pueden encontrar en Dynamics 365 Customer Service una solución que se adapte a sus necesidades y crezca al ritmo de su negocio. Una solución diseñada para superar las expectativas de los clientes con operaciones de servicio maximizadas y la mejora de la eficiencia de los agentes para:

- **Conseguir clientes para toda la vida**
- **Interactuar con clientes en cualquier canal o dispositivo**
- **Crear experiencias de soporte sin esfuerzo**
- **Aprovechar la IA con agentes virtuales**
- **Solucionar problemas con asistencia predictiva**

### Características de Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise

- Solución integrada y adaptable, de rápida implantación.
- Automatización de procesos y aumento de la productividad.
- Visión 360° de tus clientes para ofrecerles la mejor atención posible, aumentando la efectividad de venta.
- Datos centralizados y en tiempo real que permiten una gestión más ágil y mejor toma de decisiones.
- Actualización continua y automatizada en su versión cloud.
- Seguridad garantizada a través de Azure, el servicio cloud de Microsoft que dispone de todos los mecanismos para que el acceso a los datos sea seguro.
- Opciones de personalización y escalabilidad, tanto de forma individualizada como por equipos, grupos o la empresa al completo, brindando una mayor autonomía al negocio en cuanto a la administración y configuración de elementos.

### Servicios especializados en Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise

Para **complementar, personalizar y optimizar el máximo rendimiento de tu solución Microsoft Dynamics 365 Customer Service**, desde EQM ponemos a tu disposición un amplio portfolio de servicios basados en más de 20 años de experiencia acumulada en la implantación y optimización de Soluciones de Gestión Empresarial y uno de los equipos más consolidados del mercado en el área de programación con más de 15 años de experiencia acumulada desarrollando soluciones basadas en Dynamics 365.

# Servicios especializados de alto valor añadido para Dynamics 365 Customer Service

## Saca el máximo rendimiento a tu solución Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Para complementar, personalizar y optimizar el máximo rendimiento de tu solución Microsoft Dynamics 365 Customer Service, desde EQM ponemos a tu disposición un amplio portfolio de servicios basados en más de 20 años de experiencia acumulada en la implantación y optimización de Soluciones de Gestión Empresarial y uno de los equipos mas consolidados del mercado en el área de programación con más de 15 años de experiencia acumulada desarrollando soluciones basadas en Dynamics 365.

- Implantación estándar de Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Migración versiones anteriores de Dynamics CRM a Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Formación Funcional para conseguir autonomía en las cargas con la facilidad que ofrece la integración de Customer Service con Excel
- Formación Técnica para la creación de documentos impresos a través de XML y utilizando la Integración Nativa de Customer Service con Word
- Refuerzos de Formación funcional por áreas, o nuevas que se deseen implementar
- Auditoría de Procesos de Customer Service, adaptados a los procesos de Negocio del área servicio/atención al cliente/comercial/ventas
- Auditoría técnica y solución anticipada sobre los desarrollos/ip's/app's implementados sobre las Wave de Microsoft Dynamics 365 Customer Service (CRM) que publica Microsoft anualmente
- Despliegue de la solución en la nube con integración en el Tenant actual de M365
- Servicios de Integración entre Microsoft Dynamics 365 Customer Service y Power BI. Utilización de KPIs ya existentes para proporcionar mayor rapidez en la implantación.
- Servicios de Integración entre Microsoft Dynamics 365 Customer Service (CRM) y Microsoft 365. Uso de Microsoft Dynamics 365 Customer Service desde Team e integración con con SharePoint
- Servicios de Integración de Dynamics 365 CE (Sales, Customer Service, Project Service Automation, RRHH, Field Service) con de Dynamics 365 Business Central o Dynamics 365 Finance & Supply Chain Management
- Servicios de Integración de Microsoft Dynamics 365 Customer Service con Nuevas App creadas con Power Automate.

# Servicios especializados de alto valor añadido para Dynamics 365 Customer Service

## Saca el máximo rendimiento a tu solución Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Para complementar, personalizar y optimizar el máximo rendimiento de tu solución Microsoft Dynamics 365 Customer Service, desde EQM ponemos a tu disposición un amplio portfolio de servicios basados en más de 20 años de experiencia acumulada en la implantación y optimización de Soluciones de Gestión Empresarial y uno de los equipos más consolidados del mercado en el área de programación con más de 15 años de experiencia acumulada desarrollando soluciones basadas en Dynamics 365.

- Servicios de Integración de Microsoft Dynamics 365 Customer Service con LinkedIn Sales Navigator de cara a conseguir nuevas oportunidades de negocio gracias a las ventajas de dicha integración.
- Servicios de Integración con portales de autoservicio en línea (SharePoint): ofrecen a los clientes el control de sus datos, les ayudan a conocer el producto y les permiten realizar un seguimiento de la actividad de la cuenta. Con esta funcionalidad, los clientes pueden:
  - Crear y revisar solicitudes. Con independencia de si se trata de una solicitud de soporte técnico o información sobre un pedido, configuramos el portal para que los clientes obtengan respuestas de manera rápida y sencilla. También reduce la cantidad de veces que tienen que ponerse en contacto con soporte para solucionar problemas.
  - Hacerse cargo de sus datos. Ponemos a sus clientes a cargo de la actualización de su propia información. No solo sus datos serán más precisos, sino que también podrá quitar la administración de datos del cliente de la lista de tareas de su personal.
  - Contacto automatizado mediante la automatización de formularios de contacto para agilizar la respuesta al cliente y también poner en marcha campañas de consolidación y flujos de trabajo.

# ¿Por qué EQM?

## 1 EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Hemos realizado más de 300 implantaciones exitosas con unos niveles de calidad y satisfacción muy elevados.

Contamos con una gran experiencia en la implantación de grandes proyectos tanto a nivel nacional como internacional. Nuestros profesionales cuentan con una experiencia acumulada de más de 20 años en la implantación y optimización de Soluciones de Gestión Empresarial.

Contamos con uno de los equipos mas consolidados del mercado en el área de programación con más de 15 años de experiencia acumulada desarrollando soluciones basadas en Dynamics 365 (desde la primera versión)

## 2 CAPACIDAD Y GARANTÍAS

Proponemos soluciones innovadoras basadas en las mejores practicas del mercado.

Contamos con el máximo nivel de certificaciones de Microsoft, siendo reconocidos por el propio fabricante como expertos en la implantación y optimización de proyectos de alta complejidad.

Hemos trabajado mano a mano con Microsoft en su división de servicios de Microsoft Dynamics realizando sus propias auditorias de proyecto tanto con el equipo internacional como en proyectos nacionales.

Contamos con una solida estructura financiera (Autofinanciación) como garantía de continuidad del negocio.

## 3 COMPROMISO Y TRANSPARENCIA

Somos transparentes con nuestros clientes, siempre. Ante todo, aconsejamos lo que verdaderamente necesita tu organización.

Todos nuestros clientes son importantes. Todos. Nuestra orientación exclusiva a los servicios hace que no prioricemos a unos clientes en función de otros.

Contamos con una rotación muy reducida de los recursos asignados a los proyectos, lo que supone un factor crítico de éxito en cualquier proceso de implantación.

# Es el momento...

El momento del cambio y de romper con las viejas estructuras de negocio para pensar, hacer y ser en digital. La Transformación Digital es un reto apasionante para el que estamos preparados.

¿Y tú, te sumas al cambio?.



[Ver vídeo ahora](#)



BARCELONA · BILBAO · MADRID · ZARAGOZA · VALENCIA · NÚREMBERG (GERMANY)

[www.enterpriseqm.com](http://www.enterpriseqm.com)