



prodwareRD

**Onboarding de Dynamics 365
Customer Insights Journeys**

Ref. XXXXXXXX

Confidencialidad y protección de datos personales

El presente documento, todos sus anexos y apéndices al mismo, toda la documentación, información, datos, dibujos, son considerados Información Confidencial y por lo tanto queda prohibido proporcionarla, revelarla o divulgarla a terceros, sin el consentimiento previo por escrito de Prodware.

© Prodware Spain, S.A.



A man with a beard, wearing a teal suit and tie, is smiling while looking at a tablet device. He is in a modern office environment with large windows and a blurred background.

prodware^{PD}

Introducción

¿Qué es Dynamics 365 Customer Insights Journeys Onboarding?

Marketing Onboarding es un proyecto de implantación de servicios diseñado para equipos de marketing que desean realizar la transición a Dynamics 365 Customer Insights Journeys rápidamente.

Ofrecemos un proyecto de servicios estandarizados donde obtiene toda la formación que necesita para comenzar a realizar campañas de comunicación.

Esto incluye:

- Las **principales capacidades** de Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- **Talleres prácticos** de formación para usuarios finales
- Asistencia a las **primeras campañas de marketing**

¿Porqué Marketing Onboarding?



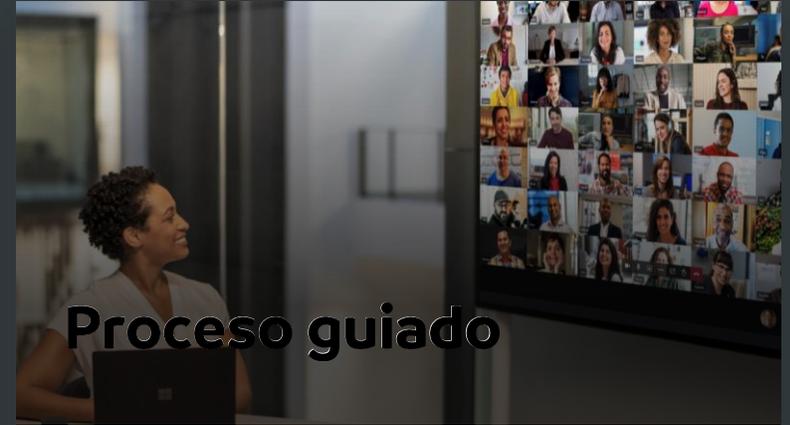
Proyecto estándar

Comience a funcionar en cuestión de unas pocas semanas para comenzar a ver rápidamente el ROI en su inversión en software



Rápida adopción

Facilite la vida de su equipo de marketing con el programa de aprendizaje rápido para comenzar a usar Dynamics 365 Customer Insights Journeys



Proceso guiado

Orientación práctica para ayudar a planear y ejecutar su primera campaña con Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Tecnología al servicio del negocio

Solución integrada en el ecosistema de
Customer Engagement

Conocimiento del cliente para la activación
de segmentos

Herramienta ágil y de facilidad de uso

Extensible a través de low-code con Power
Automate, Power Pages

Proyecto Ágil

Proyecto sencillo orientado a funcionalidad
estándar

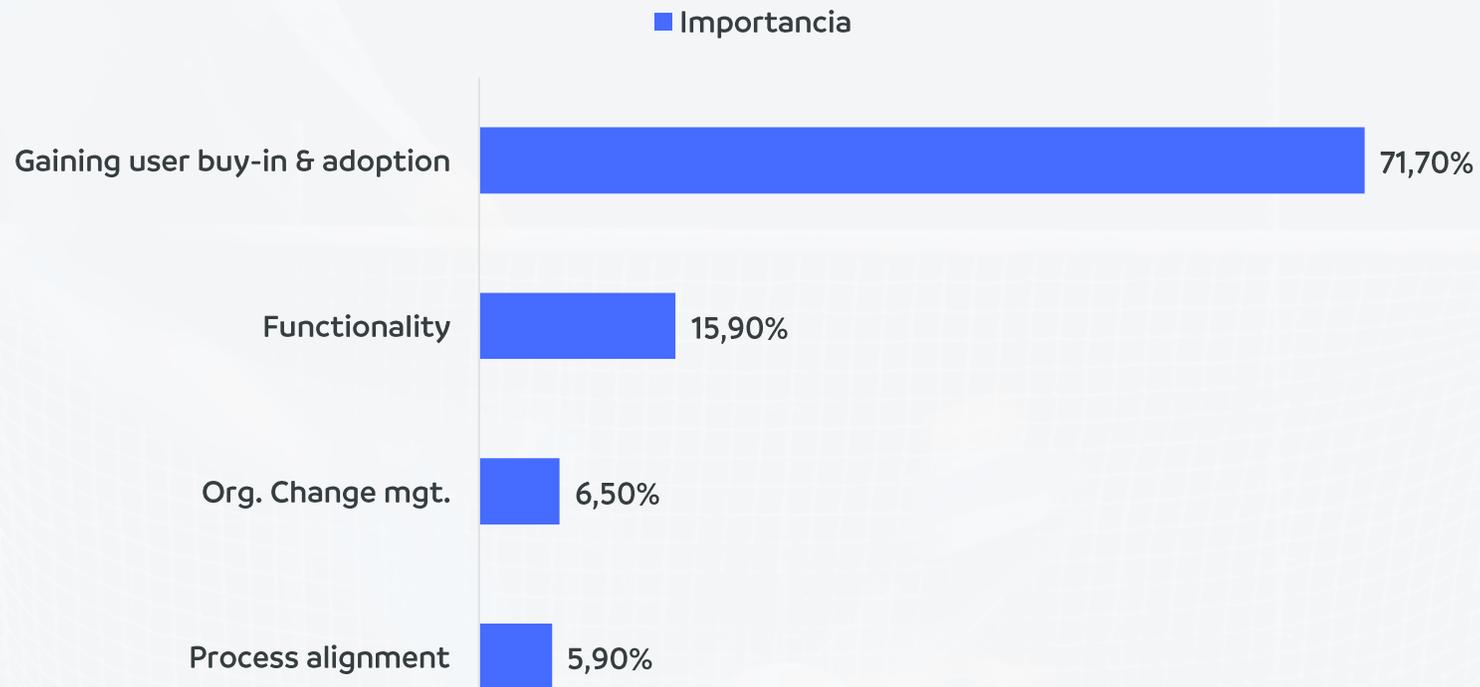
Metodología e implantación negocio
Prodware “Quick-win” y ROI

Foco en la capacitación y gestión del cambio
para dotar de autonomía

Solución pensada para necesidades de
negocio futuras y evolutivos

Foco en **usabilidad y adopción**, que es el primer factor de éxito para minimizar el impacto de la gestión del cambio en el proyecto de implantación

Principales factores de éxito en un proyecto CRM



Beneficios de Dynamics 365 Customer Insights

CxO	Marketer	Ventas	Customer Success
Aumentar los ingresos	Obtenga la capacidad estándar para usar todos los datos para (micro segmentación)	Interactúe con los clientes en función de sus señales de compra . Priorizar	Funcionalidad de encuesta de clientes
Aumente la satisfacción del cliente escuchando y actuando según sus señales	Entregue mensajes personalizados a través de canales preferidos y a escala	Obtenga clientes potenciales mejor calificados gracias al esfuerzo de marketing	Lanza mensajes de seguimiento basado en detalles del trabajo de atención al cliente
Alinear estrechamente las ventas y el marketing para ofrecer más valor	Crea plantillas impactantes de correo electrónico , reutiliza el contenido a través del diseñador	Aproveche las interacciones de sus contactos involucrados en marketing	Fidelización y ahorro de tiempo mediante la automatización
Capacite a los empleados mediante la actualización de los flujos de trabajo	Evaluación de la puntuación de spam (IA)	Tenga una visión de las campañas de marketing y como impactan en sus clientes	Construir lealtad a la marca mejorando las relaciones
Optimice los costes de marketing al interactuar con los clientes adecuados a través de canales óptimos	Entregar mensajes en el momento óptimo (IA)	Los vendedores influyen en las actividades de marketing	Servicio personalizado en la plataforma Dynamics
Ahorre costes de IT utilizando la misma plataforma Microsoft			

A person is sitting at a desk in an office setting. They are holding a smartphone in their left hand and a pen in their right hand, appearing to be working on a document. A calculator is visible on the desk in front of them. The background is slightly blurred, showing office shelves and equipment.

prodware[®]

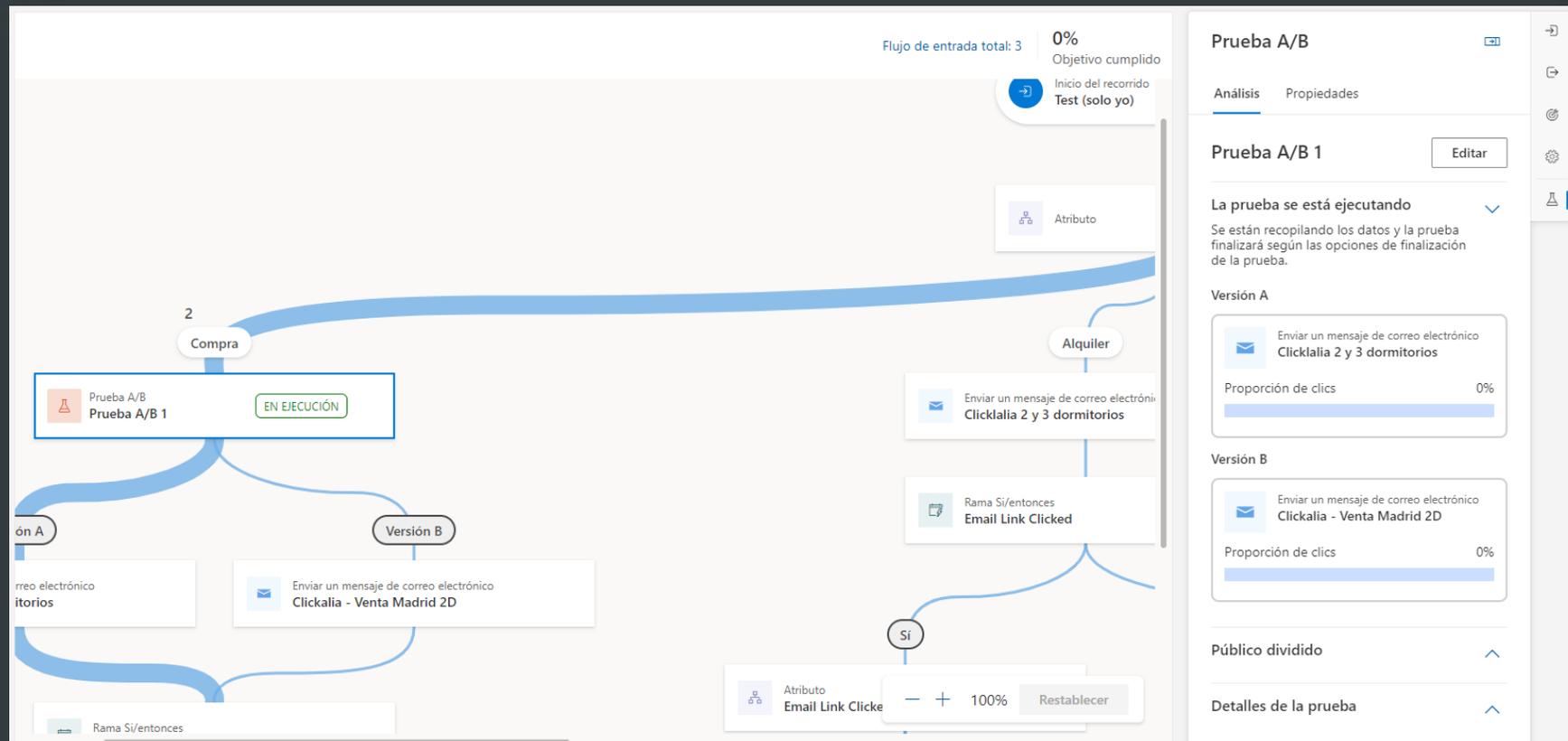
**Capacidades de
Dynamics 365
Customer Insights
Journeys**

Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys

“Diseñe su estrategia de inbound marketing”

Ejemplos:

- Lead nurturing
 - Scoring
 - Inbound marketing
 - Account Base Marketing
- Customer Experience gracias a customer voice integrado
- Comunicación automatizada de Eventos



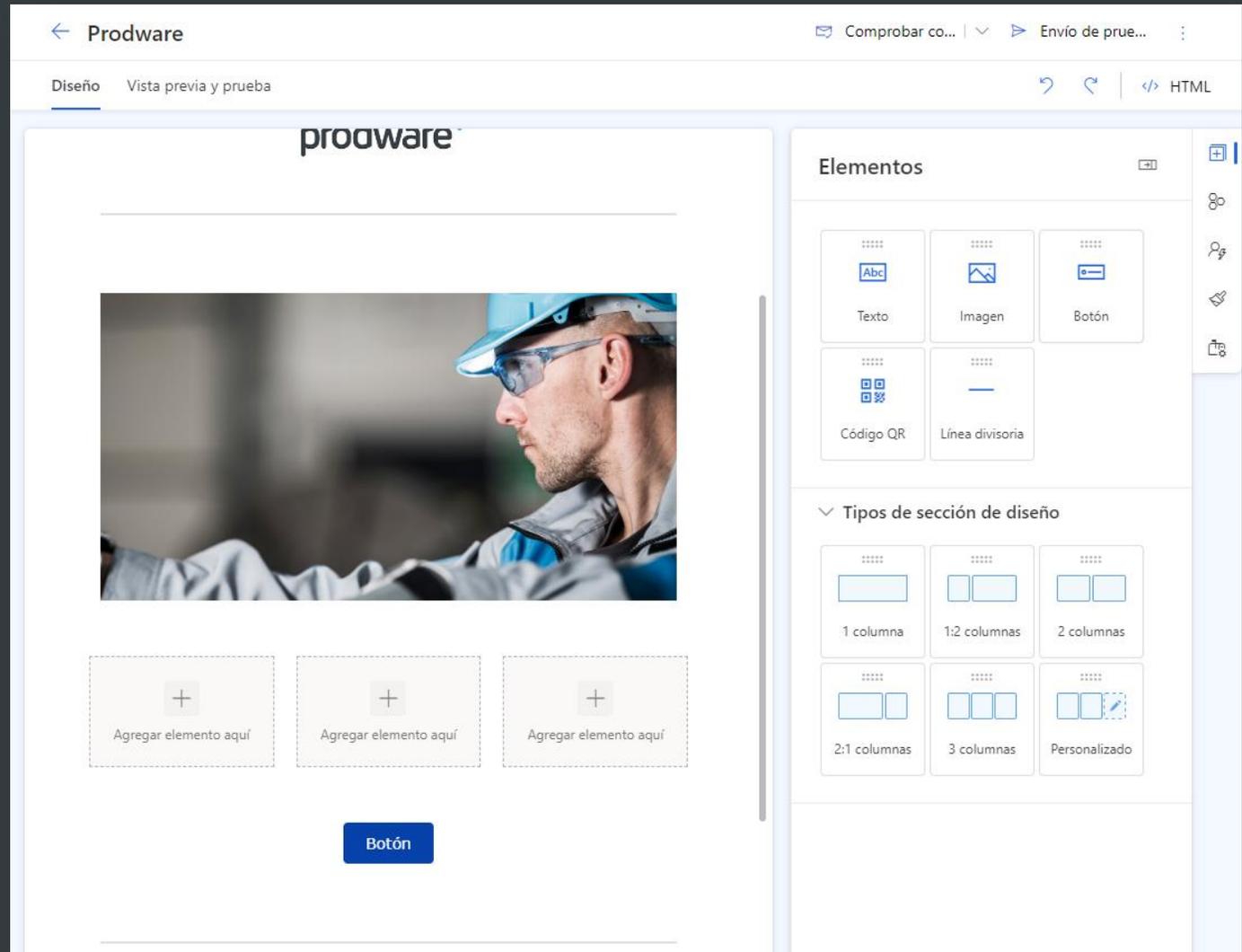
2 Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Creación de contenidos visuales y uso de plantillas

La interfaz de diseño de contenido permite **arrastrar y soltar**.

Genere fácilmente mensajes personalizados que incluyan automáticamente el contenido adecuado para cada cliente.

Use ideas de contenido generadas con IA, lo que incluye imágenes, ofertas y contenido dinámico para maximizar la involucración.



Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Gestión de Leads

The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Insights Journeys interface. At the top, a navigation bar includes a search bar and various action buttons like 'Guardar', 'Reciclar', 'Nuevo', 'Enviar encuesta', 'Eliminar', 'Actualizar', 'Comprobar acceso', 'Exportar a PDF', 'Colaborar', 'Calificar', and 'Compartir'. Below this, the user profile for 'Miguel Sanchez' is shown as a 'Cliente potencial' with a 'Seminar' interest level of 3 and an 'Abierto' status. A process flow is visible with steps: 'Consulta', 'Calificación De Marketing Automatizada', 'Aceptación De Prospección Telefónica (1 Min.)', and 'Aceptación Para Ventas'. A modal window titled 'Calificación De Marketing Automatizada' is open, showing a 'Completado' status and two checked items: 'Preparado para ventas' and 'Preparado para prospección telefónica', both with 'Sí' selected. A blue callout bubble points to the 'Preparado para prospección telefónica' item with the text 'Preparado para prospección telefónica'. Another blue callout bubble points to the 'Origen / nivel de interés' section on the right, which shows 'Confirmar interes' as 'Sí'. A third blue callout bubble points to the 'Historial de actividades' section at the bottom, which is currently empty. The main lead profile on the left shows contact information: 'Formulario Lead (SW)', 'Basado en artículos', 'Teléfono del trabajo: 694654564', 'Teléfono móvil: ---', 'Correo electrónico: msanchez@example.com', 'Código postal: ---', and 'Twitter: ---'. The right sidebar shows 'PARTES INTERESADAS' with a table listing 'Miguel Sanchez' as a 'Parte interesada' and 'Competidores' with the message 'No hay datos disponibles'.

Preparado para prospección telefónica

Origen / nivel de interés

Historial de actividades

Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys



Eventos Presenciales y Digitales

- Agenda de Sesiones
- Landing y formulario de registro
- Control de registros y asistencias
- Ponentes /Patrocinadores
- Objetivos
- Captura de Clientes Potenciales
- Envío de encuestas
- Conectado Ms Teams Live
- Hoteles / Espacios / Logística

The screenshot shows the Dynamics 365 Customer Insights Journeys interface for a webinar event titled "Webinar Marketing Digital". The interface is in Spanish and displays a progress bar with stages: Preliminares, Agenda, Organizar, Promocionar (28 Min.), Iniciar, and Posterior Al Evento. The "Promocionar" stage is currently active. Below the progress bar, there are several panels:

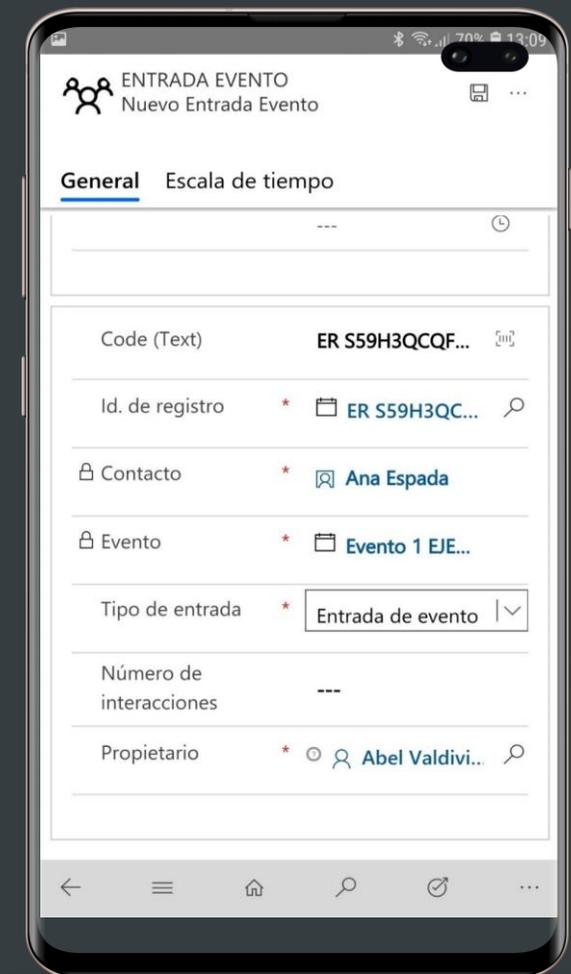
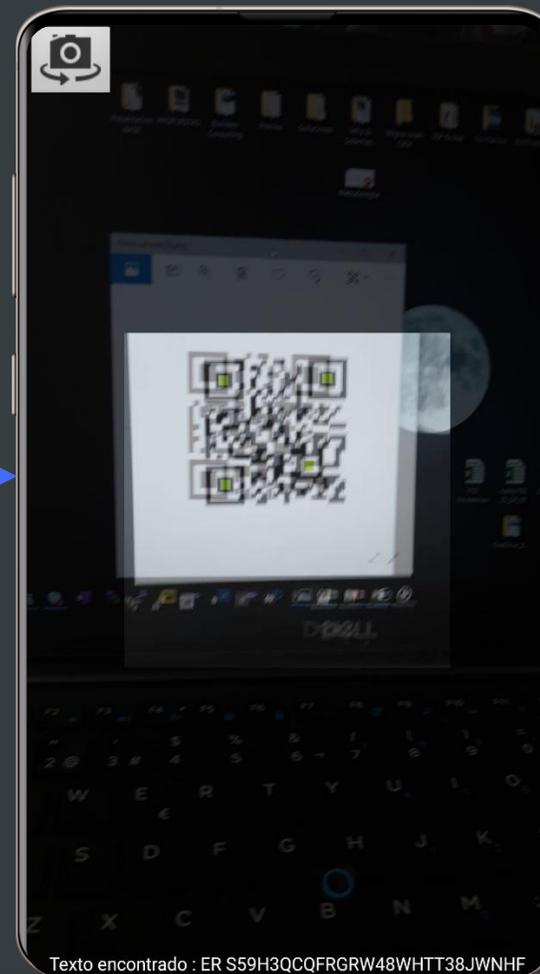
- Información importante:** Name: Webinar Marketing Digital; Type: Demostración; Registrations: 2; Entries: 0; URL: https://eventos.powerappsportals.com/eve...
- Programación:** Time zone: (GMT+01:00) Bruselas, Copenhague, Madrid, Pa; Start date: 06/07/2022 at 10:00; End date: 06/07/2022 at 11:00; Days left: 8; Recurring event: No.
- Transmitir este evento en línea:** Stream this event? Yes; Provider: Seminarios web de Teams; Meeting options: No; Assistant URL: https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/1...; Owner: Abel Valdivielso (Desconectado).
- Pasos siguientes:** Assign roles to presenters, mute/unmute audio, and transfer data to Microsoft Teams.
- Escala de tiempo:** A section for creating a timeline with a search bar and a note field. A note is visible: "Cita desde Abel Valdivielso Preparación de contenidos" dated 28/06/2022 13:00.

Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Gestión de eventos presenciales

Cliente – Invitación con QR único

Azafata – Control de asistencias

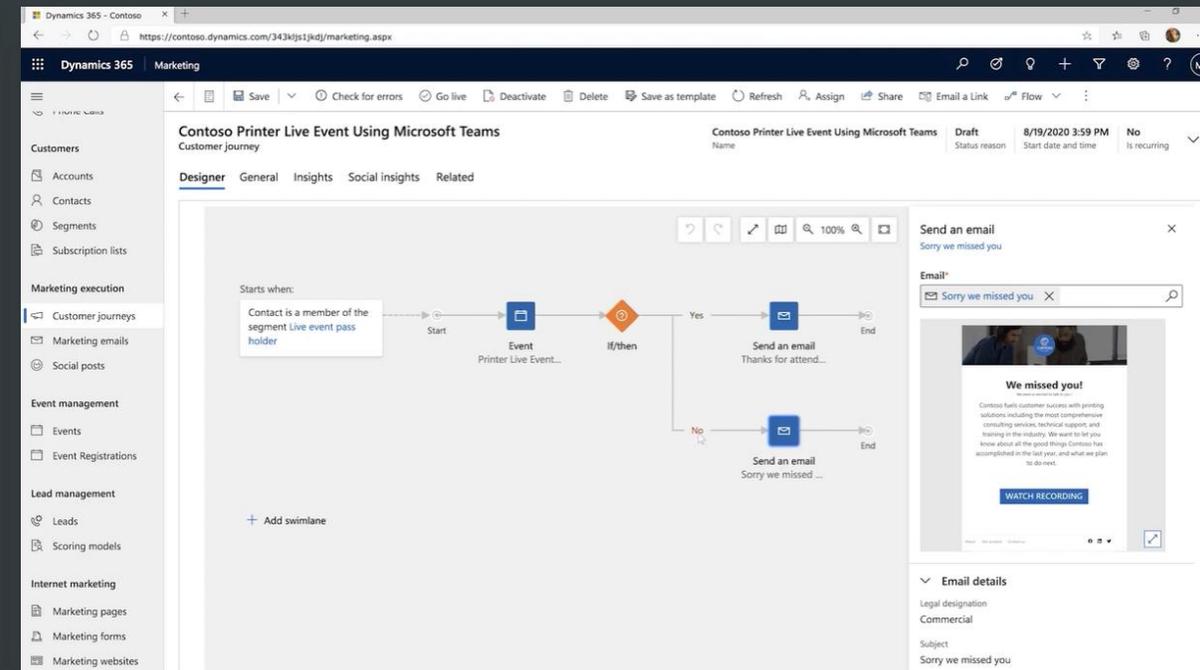


Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Gestión de eventos digitales

Gestión de eventos online con Microsoft Teams

Template de Email para ver la grabación



Capacidades de Dynamics 365 Customer Insights Journeys

Resumen de Capacidades

Campañas Omnicanal	Lead Nurturing	Gestión de eventos	Insights y reporting	Plataforma unificada	Capacidades de IA
Marketing por correo electrónico con pruebas A / B y Enviar ahora	Customer journeys	Planificación de eventos	Vista de 360 grados de Clientes	Integración con sistemas de gestión de contenidos	Programación inteligente
Formularios y personalización del sitio web	Integración de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights	Sesiones, orador y logística	Perspectivas de interacciones con el cliente	Integración de ventas	Puntuación de spam
Bloques de contenido y videos reutilizables	Segmentación dinámica y scoring múltiple de leads	Retransmisión a través de Microsoft Teams	Encuestas con Customer Voice	Configuración más sencilla	Sales Insights
Soporte de marketing para unidades de negocio	Marketing basado en cuentas y contactos (B2B y B2C)	Registro y seguimiento de asistencias	Analítica e Insights	Aprobaciones con Microsoft Power Automate	
SMS / Push	Flujos automatizados de procesos comerciales	Códigos QR y lista de espera		Extensibilidad para campañas y segmentos	
Canales Custom (Whatsapp)					

prodware^{TP}

Offering de Servicios



Fases para implementar Dynamics 365 Customer Insights



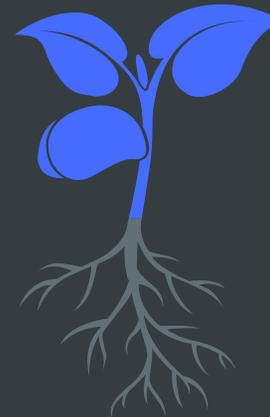
1

Evaluar la situación
Marketing Review



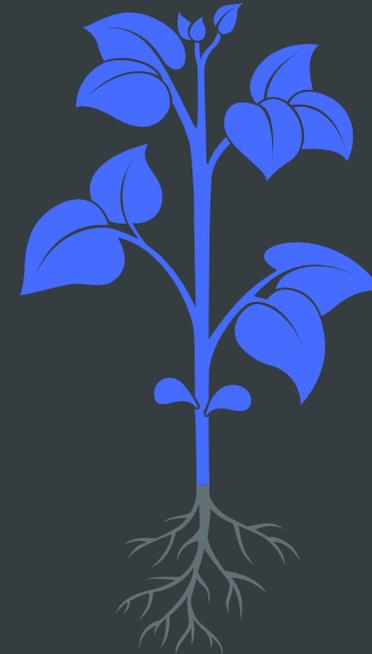
2

Preparar los sistemas
Despliegue de la Solución



3

Testear con usuarios
Workshops formativos



4

Go Live
Soporte y acompañamiento

1 Discovery

En esta consultoría inicial, entenderemos dónde se encuentra y dónde quiere estar en su viaje hacia la automatización de marketing.

Exploraremos su nivel actual de madurez en marketing, revisaremos sus procesos, analizaremos los desafíos actuales y compartiremos nuestras recomendaciones sobre cómo Dynamics 365 Marketing puede mejorar su comunicación.

2 Instalación y configuración:

Durante el proceso de instalación y configuración, configuraremos sus dominios de envío de correo electrónico, coordinaremos con el responsable web para implementar el seguimiento de formularios, aplicaremos la configuración de seguridad de usuarios y roles para el acceso y crearemos las campañas más relevantes para la formación.

3 Formación a usuarios con workshops prácticos

Centrándonos en sus prioridades inmediatas, nuestra capacitación incluirá: distribución de marketing por correo electrónico, recorridos de clientes, segmentación de audiencias, eventos, uso de inteligencia artificial y conocimientos de marketing para la creación de plantillas y formularios.

4 Soporte y acompañamiento

Una vez transferido el conocimiento de la plataforma a los usuarios de negocio, se realizará un acompañamiento durante las primeras campañas dando soporte funcional a la creación o dudas que puedan tener los usuarios.

Fases en detalle

Semanas 1 a 2

Semanas 3 a 4

Discovery

1

Dos Workshops de Discovery para Escenarios de Uso y el ROI potencial

Entregables:

- Documento de Casos de Uso
- Documento de Configuración

Preparar

2

Despliegue de la solución standalone o en entornos de Dynamics365 CE

Configuración del canal de Email
Creación de usuarios y habilitación de roles de la aplicación

Parametrización de las características ofrecidas de la solución.

Configuración de ejemplo de 2 casos de uso, limitado al esfuerzo previsto para esta actividad.

Practicar

3

3 Talleres formativos:

- Creación de campañas y Segmentación
- Marketing Forms
- Gestión de eventos

Soporte al Go-Live

4

El equipo de Prodware resolverá las dudas iniciales durante las 2 primeras semanas.

Servicio ampliable mediante una bolsa de horas con acceso a un grupo experto de profesionales para apoyo, soporte o evolutivos.

Dedicación Prodware

3 días

4 días (a demanda)

3 días

1 día (ampliable)

Equipo necesario

Project Manager

Microsoft 365
Consultant





prodwareRD

Precio

8.954 €



prodware



[linkedin.com/company/prodware-spain](https://www.linkedin.com/company/prodware-spain)



[youtube.com/user/Prodware.ES](https://www.youtube.com/user/Prodware.ES)



[facebook.com/Prodware.ES](https://www.facebook.com/Prodware.ES)



twitter.com/ProdwareES



blog.prodware.es



Avenida del General Perón 38
20020, Madrid.



918 316 970

A CORUÑA | ALICANTE | BARCELONA | BILBAO | GRANADA | MADRID | SAN SEBASTIÁN | VALENCIA | VIGO

Oficinas Centrales: Avenida del General Perón 38, edificio Masters I, plantas 10 y 15 | 28020 Madrid | Teléfono: 918 316 970

prodware.es