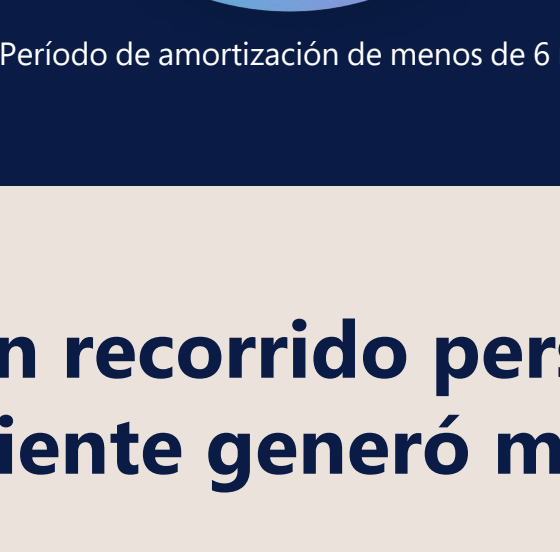


Ganancias estratégicas para los líderes de ventas

Maximizar el ROI con Dynamics 365 Customer Insights

En 2024, Microsoft encargó a Forrester Consulting un estudio Total Economic Impact™ para examinar el retorno de la inversión (ROI) potencial que las empresas podrían obtener mediante la implementación de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights, una solución que ayuda a las ventas a crear recorridos de cliente conectados y personalizados. Estos son los resultados de ese estudio*.

ROI en tres años y recuperación rápida de la inversión gracias a una solución basada en IA



ROI obtenido mediante:

- Automatización y conocimientos basados en IA
- Mejora de la captación de clientes
- Aumento de los ingresos por cliente
- Optimización del gasto en marketing

Periodo de amortización de menos de 6 meses

Un recorrido personalizado del cliente generó mayores ingresos

25%

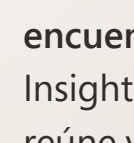
aumento del número de recorridos de cliente desarrollados con Dynamics 365 Customer Insights

15%

aumento de los ingresos por recorrido del cliente

5,25 mill. USD

Beneficio en tres años con ajuste de riesgos



Antes, estábamos 100 % fragmentados. No teníamos estadísticas ni análisis.... Ahora podemos ver en qué punto del recorrido del cliente se encuentran las personas. ...Customer Insights enriquece los datos, los reúne y nos proporciona conocimientos».

– Director de tecnología, empresa de corretaje marítimo

Menos tiempo y gastos

75%

ahorro de tiempo en el desarrollo del recorrido del cliente

50%

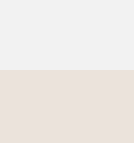
reducción del gasto en marketing físico

120.000 USD

ahorro anual en soluciones heredadas retiradas

75.000 USD

ahorro anual en tarifas de las agencias de marketing



Cumplimos nuestro objetivo de preventa en solo un día».

– Jefe de producto, organización deportiva

Un análisis más detallado del valor actual total de los beneficios

269.000 USD

Ahorro de licencias retiradas en soluciones redundantes

1,2 mill. USD

Gastos de marketing evitados

10,29 mill. USD

5,3 mill. USD

Aumento de los ingresos y beneficios de una mejor visibilidad del cliente y desarrollo de recorridos

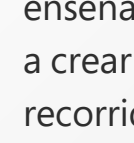
3,5 mill. USD

Ahorro de tiempo de personal del director de marketing y contenidos

Dotar a los empleados de una solución simplificada

Dynamics 365 Customer Insights mejoró la experiencia de los empleados a través de:

- Centralización
- Personalización
- Facilidad de uso



El año pasado, tuve que enseñar a nuestro equipo a crear cada uno de los recorridos. Les aterrizzaba usar el sistema y enviar cosas al público equivocado. Este año no he visto ningún atisbo de terror. Se fían más del sistema y son más independientes».

– Jefe de producto, organización deportiva

Conoce Copilot en Dynamics 365 Customer Insights

Aprovecha las herramientas de última generación impulsadas por IA para:

- Conocer mejor a tus clientes
- Crear segmentos de clientes específicos
- Generar contenido personalizado

Copilot en Dynamics 365 Customer Insights permite a los responsables de marketing:

- Interactuar directamente con los datos de los clientes utilizando el lenguaje natural
- Explorar, entender y prever las preferencias de los clientes con prompts sencillos
- Liberar al equipo de datos y análisis para que se centre en tareas más creativas
- Crear interacciones y experiencias de cliente dirigidas

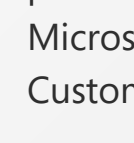
Ejemplo de prompt de Copilot:

«Cuáles de nuestros clientes viven actualmente en Barcelona, tienen más de 25 años y también han asistido a nuestro evento de reunión y bienvenida en los últimos seis meses».

Creación de recorridos de cliente simplificados y de mayor éxito con la IA

La IA reduce la complejidad y aumenta el éxito de estas maneras:

- Personalización mejorada
- Entrega automática de clientes potenciales
- Recomendación de IA de los siguientes pasos
- Datos actualizados automáticamente



Es muy fácil tanto para ventas como para marketing ver estadísticas y análisis sobre clientes, segmentos y personas... Asegurarnos de que nuestro alcance sea preciso, exacto y específico es un desafío que hemos podido superar con Microsoft Dynamics 365 Customer Insights».

– Director de tecnología, empresa de corretaje marítimo

Mejorar las experiencias de los clientes puede transformar el negocio

Con la ayuda de la IA y los análisis en tiempo real, Microsoft Dynamics 365 Customer Insights ofrece una plataforma unificada de datos de clientes que:

- Transforma la forma en que las organizaciones ven a sus clientes e interactúan con ellos
- Permite a las empresas optimizar el desarrollo de recorridos de los clientes
- Permite una mejor interacción con los clientes y experiencias personalizadas
- Ayuda a los responsables de marketing a tomar decisiones basadas en datos
- Mejora la eficiencia operativa y aumenta los ingresos

Lee el estudio completo

Para conocer el potencial para tu organización, lee el estudio Forrester Total Economic Impact completo.

Más información

Ponte en contacto con ventas para saber cómo Microsoft Dynamics 365 Customer Insights puede ayudar a tu organización a impulsar las ventas y los ingresos.

* Los resultados se basan en una organización compuesta de 5000 empleados con ingresos anuales de mil millones de dólares estadounidenses. Los beneficios se basan en el valor neto actual en tres años con ajuste de riesgos.